2006-2007

RÉGIE
DES RENTES
DU QUÉBEC

Rapport annuel
de gestion

Québec

2006-2007

RÉGIE
DES RENTES
DU QUÉBEC

Rapport annuel
de gestion

Dépôt légal | 2e trimestre 2007
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque et Archives Canada

ISBN | 978-2-550-49927-5 (version imprimée)
978-2-550-49928-2 (PDF)

Les pages intérieures de ce document sont imprimées sur du papier entièrement recyclé.

Québec

Coup d'œil
sur la Régie des rentes du Québec au 31 mars 2007

Organisation de la Régie

Un **siège social** à Québec et neuf centres de services à la clientèle à travers la province

Quelque **1 200** employés au service de la population

Des **dépenses d'administration** de **134** millions de dollars

Régime de rentes du Québec

3 724 000 cotisants

8,9 milliards de dollars perçus en **cotisations**

1 450 000 bénéficiaires*

1 205 900 bénéficiaires	335 100 bénéficiaires	68 700 bénéficiaires	18 500 bénéficiaires	8 200 bénéficiaires
d'une rente mensuelle moyenne de **retraite** de 426 $	d'une rente mensuelle moyenne de **conjoint survivant** de 369 $	d'une rente mensuelle moyenne **d'invalidité** de 799 $	d'une rente mensuelle **d'orphelin** de 65 $	d'une rente mensuelle d'enfant de **cotisant invalide** de 65 $

* Dans ce total, les bénéficiaires recevant plus d'une prestation sont comptés une seule fois.

8,3 milliards de dollars versés en **prestations**

Une **réserve** de **33,6** milliards de dollars administrée par la Caisse de dépôt et placement du Québec

Régimes complémentaires de retraite

Quelque **1 580** régimes surveillés par la Régie

1 242 000 participants et bénéficiaires

647 000 participants actifs

595 000 participants non actifs et bénéficiaires

87,5 milliards de dollars d'actifs sous surveillance

Crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants

861 000* familles bénéficiaires du paiement de Soutien aux enfants

2,04 milliards de dollars versés en prestations

31 000* familles bénéficiaires du supplément pour enfant handicapé

63 millions de dollars versés en prestations

* Données au 31 décembre 2006

Des **services en ligne** offerts sur le site Web
www.rrq.gouv.qc.ca

Monsieur Michel Bissonnet
Président de l'Assemblée nationale du Québec
Hôtel du Parlement
Québec (Québec)

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous soumettre le rapport annuel de gestion de la Régie des rentes du Québec pour l'exercice financier qui s'est terminé le 31 mars 2007.

Ce rapport rend compte des résultats obtenus au regard de sa planification stratégique, de son plan d'action annuel, de celui à l'égard des personnes handicapées ainsi que de sa *Déclaration de services aux citoyens*. Il témoigne des efforts réalisés afin de toujours offrir des services de haute qualité à l'ensemble des Québécoises et Québécois. Le rapport contient également de nombreux renseignements d'intérêt public qui permettent de mieux connaître l'organisation.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les plus distingués.

Le ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale,

Sam Hamad

Québec, juin 2007

Monsieur Sam Hamad
Ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale
425, rue Saint-Amable, 4e étage
Québec (Québec)

Monsieur le Ministre,

C'est avec plaisir que je vous présente le rapport annuel de gestion de la Régie des rentes du Québec pour l'exercice financier qui s'est terminé le 31 mars 2007. Il vous est transmis pour dépôt à l'Assemblée nationale.

Ce rapport trace le bilan des réalisations et des résultats obtenus par la Régie au cours de cette période. Vous constaterez qu'ils sont considérables compte tenu des enjeux auxquels nous devons faire face pour continuer à combler les attentes des citoyennes et citoyens, tout en demeurant performants.

La contribution du personnel est sans contredit un atout majeur. Je ne saurais taire ma grande fierté d'être appuyé, au quotidien, de gens compétents, engagés et mobilisés dans l'accomplissement de notre mission.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma haute considération.

Le président-directeur général,

Pierre Prémont, Ph. D., FCA

Québec, juin 2007

Table des matières

Avant-propos 7
Message du président-directeur général 8
Déclaration de la direction 10
Rapport de validation de la Direction de l'audit interne 11
Profil de la Régie des rentes du Québec 12

Présentation des résultats 27
Les faits saillants 2006-2007 29
Le *Plan stratégique 2006-2011* et le *Plan d'action 2006-2007* 34
L'abrégé des résultats 2006-2007 34
Les résultats détaillés 37
Le *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2006-2007* 57
La *Déclaration de services aux citoyens* 62
Le traitement des plaintes 67

Conformité aux lois et aux politiques d'application gouvernementale 69
La protection des renseignements personnels 71
Le code d'éthique et de déontologie qui s'applique aux administrateurs 72
Le programme d'accès à l'égalité 73
La politique linguistique 76
Les mécanismes de suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec 76
La simplification administrative 77
Le développement durable 77

Gestion des ressources 79
Le personnel 81
Les systèmes d'information 84
La revue financière 86

États financiers 93

Annexes 123
Annexe 1 : Les services transactionnels offerts sur le Web 125
Annexe 2 : Les statistiques 127
Annexe 3 : Les ententes de communication de renseignements personnels en vigueur au 31 mars 2007 133
Annexe 4 : *Le code d'éthique et de déontologie qui s'applique aux administrateurs* 137

Avant-propos

Le rapport annuel de gestion constitue le principal instrument de reddition de comptes publique de la Régie. Il vise essentiellement à informer les parlementaires, la population et le personnel de sa performance dans l'atteinte de ses résultats. Ce rapport s'inscrit dans un cadre de gestion axée sur les résultats et s'inspire du principe de transparence préconisé au sein de l'administration gouvernementale québécoise.

La reddition de comptes de la Régie porte, entre autres, sur son mandat et sur les lois dont elle a la responsabilité. Elle est chargée de l'application de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et de la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite*. Son mandat inclut également l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants prévu dans la *Loi sur les impôts*.

La Régie est aussi assujettie à la *Loi sur l'administration publique* et à une *Convention de performance et d'imputabilité* qui déterminent, notamment, certains éléments de contenu du rapport annuel de gestion. Ainsi, pour l'exercice 2006-2007, la Régie répond de ses engagements à l'égard :

- De la réalisation de son *Plan stratégique 2006-2011*, comme prévu dans la *Loi sur l'administration publique*;
- De son *Plan d'action 2006-2007*, en indiquant si les objectifs de ce plan ont été atteints ou non;
- Du respect des engagements de sa *Déclaration de services aux citoyens*;
- Des résultats des indicateurs établis dans sa *Convention de performance et d'imputabilité*.

De plus, comme il a été annoncé dans le *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2006-2007*, la Régie intègre au présent document les résultats des engagements relatifs à cette clientèle. La Régie couvre ainsi toutes les facettes de ses engagements publics exigés par les diverses mesures législatives auxquelles elle est assujettie.

Ce rapport reflète les réalisations et les efforts de l'ensemble du personnel et regroupe les éléments permettant une évaluation objective de la performance de la Régie pour l'année 2006-2007.

Message du président-directeur général

C'est avec plaisir que je vous présente le *Rapport annuel de gestion 2006-2007* de la Régie des rentes du Québec. Comme vous le constaterez en le parcourant, le bilan de la dernière année se caractérise par l'accomplissement de la grande majorité de nos engagements, conformément à nos valeurs d'intégrité, d'excellence et de service aux citoyens qui nous animent quotidiennement. Cela contribue à notre réputation enviable d'organisation qui, au fil des ans, a su allier performance et qualité des services pour le mieux-être de la collectivité.

Parmi nos résultats en 2006-2007, signalons le rendement de 14,3 % obtenu par le fonds du Régime de rentes du Québec, qui est administré par la Caisse de dépôt et placement du Québec. Ce rendement reflète la bonne performance des marchés financiers et de la gestion de la Caisse, associée à une politique de placement avisée à la Régie. Il surpasse nos prévisions à long terme qui prévoyaient des rendements de près de 7 %. Ces résultats se sont en outre avantageusement répercutés sur le ratio réserve/sorties de fonds du Régime qui s'établissait à 3,6 au 31 décembre 2006 alors que nos projections le situaient à 2,9.

Malgré ces résultats probants, les pressions financières à long terme qui sont exercées sur le Régime appellent à la prudence. Avec un taux de vieillissement de la population québécoise plus élevé que dans le reste du Canada, l'augmentation du nombre de bénéficiaires s'avère une réalité qui capte toute notre attention. La prochaine analyse actuarielle, présentement en cours, compte parmi les outils qui aideront à déterminer, au besoin, les ajustements qui s'imposent pour s'assurer de la viabilité du Régime à long terme. De plus, ces perspectives nous invitent à maintenir le cap vers la performance dans l'accomplissement de notre mission. C'est dans cette optique qu'a été élaboré notre *Plan stratégique 2006-2011*. Au terme de sa première année d'application, des résultats bien tangibles se dégagent déjà pour chacun de ses trois enjeux.

L'année 2006-2007 coïncide avec l'aboutissement de travaux en cours depuis quelques années au regard des régimes de retraite à prestations déterminées. Le 13 décembre 2006 marque d'abord l'adoption de la *Loi modifiant la Loi sur les régimes complémentaires de retraite, notamment en matière de financement et d'administration*. Ensuite, le 14 février 2007 correspond à l'adoption d'un règlement permettant la mise en place du régime de retraite par financement salarial (RRFS) en vue de susciter l'adhésion des travailleurs des milieux communautaire et syndical aux régimes à prestations déterminées. Ces deux mesures concourent directement à notre premier enjeu stratégique, qui vise à favoriser l'autonomie financière à la retraite des Québécoises et Québécois.

D'importantes réalisations ont été faites dans le cadre du second enjeu qui exige la transformation de nos façons de faire en raison de l'évolution sociodémographique et technologique. Cet enjeu implique le maintien de la qualité de nos services malgré, d'une part, l'accroissement de la demande et, d'autre part, la décroissance prévisible de nos ressources. L'expansion de NetRégie est au nombre de nos réalisations à ce titre avec la mise en ligne, en cours d'année, de nouveaux services à l'égard du Soutien aux enfants et des prestations de survivants du Régime de rentes du Québec. Nous avons également élaboré une stratégie de migration en vue de guider nos clients vers les modes de prestation de services les plus efficients, en respectant toutefois leurs préférences. La dernière année se caractérise aussi par l'amorce d'autres travaux d'envergure liés à l'amélioration de nos pratiques dans l'ensemble de l'organisation. La révision en profondeur de nos processus de soutien, l'usage accru de progiciels pour faciliter les opérations et le recours à l'externalisation, soit la prise en charge contractuelle des services de traitement par un fournisseur, figurent parmi les avenues prometteuses à cet effet.

Notre troisième enjeu doit nous amener à posséder et à développer les compétences requises pour relever les défis de demain en matière de main-d'œuvre. Ceux-ci concernent les départs massifs à la retraite, la raréfaction de la main-d'œuvre et le renouvellement du personnel. À cet

égard, plusieurs réalisations ont été accomplies cette année, la Régie s'étant même démarquée lors d'événements d'envergure internationale liés à la gestion du savoir.

Pour faire face à ses nombreux défis, la Régie se doit d'exercer un contrôle rigoureux de ses dépenses. Les résultats à l'égard du Régime de rentes du Québec montrent que les frais d'administration excluant ceux pour la perception des cotisations par Revenu Québec ont augmenté de près de 4 % entre 2005-2006 et 2006-2007, ce qui équivaut à la croissance du nombre de bénéficiaires pour cette même période. Pendant ce temps, l'indice des prix à la consommation au Québec s'est accru de 1,8 %. Cette bonne performance est d'autant plus éloquente que selon une étude réalisée en 2006 par le *Cost Effectiveness Measurement* (CEM), une firme indépendante spécialisée en étalonnage, la Régie a obtenu une note de 79 % pour la qualité de ses services alors que la moyenne de ses pairs des secteurs public et privé était de 74 %.

La mise en œuvre, en janvier 2007, de la gestion autonome de l'admissibilité au Soutien aux enfants constitue une autre importante réalisation pour nos services à la clientèle. En communiquant maintenant directement avec la Régie, les parents peuvent obtenir plus rapidement les sommes auxquelles ils ont droit. La Régie a également profité de ses nouvelles responsabilités liées au Soutien aux enfants pour créer des emplois dans la ville de Trois-Rivières. Elle a ainsi contribué à l'orientation gouvernementale visant à accroître la représentation régionale.

La présente édition de notre rapport annuel de gestion est en outre l'occasion de faire état de réalisations vis-à-vis de problématiques sociales qui interpellent particulièrement la Régie. Ainsi, nous rendons compte de notre *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2006-2007* et intégrons nos réalisations en matière de développement durable.

En terminant, je tiens à remercier notre ministre responsable au cours de l'exercice 2006-2007, M^me^ Michelle Courchesne, ainsi que les membres de son cabinet au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. J'ai grandement apprécié son apport significatif, notamment à l'aboutissement de projets importants pour la collectivité québécoise sur le plan de l'autonomie financière à la retraite. J'adresse aussi mes remerciements à M^me^ Carole Théberge et à ses collaborateurs du ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine. Je désire souligner son appui tout au long de l'année 2006-2007 en ce qui a trait à l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants, et la confiance qu'elle nous a témoignée dans le cadre du projet de la gestion autonome de l'admissibilité. Finalement, j'assure mon entière collaboration aux ministres en place depuis avril dernier, M^me^ Michelle Courchesne, ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport et ministre de la Famille ainsi que M. Sam Hamad, ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale, afin de maintenir des relations d'affaires efficaces et harmonieuses.

Par ailleurs, je ne saurais passer sous silence ma reconnaissance envers les membres de notre conseil d'administration, spécialement pour leur engagement et leur vigilance à faire primer l'intérêt public dans l'exercice de leurs fonctions. Les réalisations de la dernière année n'auraient pu être accomplies sans le concours d'un personnel compétent, dévoué et responsable à qui je veux aussi exprimer toute ma gratitude. Enfin, la générosité des citoyennes et des citoyens à nous témoigner leurs attentes et leur satisfaction est particulièrement impressionnante et digne de mention. Cela constitue un atout essentiel à la qualité et à l'amélioration de nos services.

Je vous invite maintenant à parcourir ce document et à constater par vous-même l'ensemble de nos réalisations de l'année.

Le président-directeur général,

Pierre Prémont, Ph. D., FCA

Déclaration de la direction

L'information contenue dans le présent rapport annuel de gestion relève de notre responsabilité. Celle-ci porte sur la fiabilité des données présentées dans le rapport et des contrôles afférents.

Tout au cours de l'exercice financier, nous avons veillé à ce que la Régie maintienne des systèmes d'information de gestion et des mesures de contrôle fiables. Ils étaient destinés à assurer le suivi de la réalisation des objectifs du *Plan stratégique 2006-2011*, du *Plan d'action 2006-2007*, du *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2006-2007* et des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens*.

La Direction de l'audit interne a aussi évalué le caractère plausible des résultats et des explications présentés au regard des objectifs poursuivis et a rédigé un rapport de validation en ce sens. Le conseil d'administration de la Régie a approuvé le contenu du présent rapport annuel de gestion. Le Vérificateur général du Québec a vérifié les états financiers.

Nous déclarons que le rapport annuel de gestion de la Régie présente fidèlement les résultats obtenus par rapport à tous ses engagements. À notre connaissance, les données et les contrôles s'y rattachant sont fiables et décrivent fidèlement la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2007.

Pierre Prémont, Ph. D., FCA
Président-directeur général
Vice-président au Contrôle financier
et à l'Innovation technologique par intérim

Mireille Fillion
Vice-présidente aux Politiques et aux Programmes

Pierre Rhéaume
Vice-président aux Services à la clientèle

Québec, le 29 mai 2007

Rapport de validation de la Direction de l'audit interne

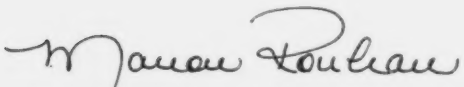
Monsieur le Président-Directeur général,

Nous avons procédé à l'examen des résultats et des explications obtenus au regard des objectifs du *Plan stratégique 2006-2011*, du *Plan d'action 2006-2007* et du *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2006-2007* ainsi que des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens* et des autres indicateurs de performance spécifiés à la *Convention de performance et d'imputabilité*. Cette information est présentée dans le rapport annuel de gestion de la Régie pour l'exercice terminé le 31 mars 2007. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces données incombe à la direction de la Régie. Notre responsabilité consiste à en évaluer le caractère plausible et la cohérence en nous fondant sur les travaux réalisés au cours de notre examen.

Notre examen a été effectué conformément aux normes de l'Institut des vérificateurs internes. Les travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à effectuer des procédés analytiques, à documenter le fonctionnement des mécanismes de compilation, à réviser les calculs et à discuter de l'information fournie. Cet examen ne constitue pas une vérification.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats et les explications présentés dans le rapport annuel de gestion au regard des objectifs du *Plan stratégique 2006-2011*, du *Plan d'action 2006-2007* et du *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2006-2007* ainsi que des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens* et des autres indicateurs de performance spécifiés à la *Convention de performance et d'imputabilité* ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

La directrice de l'Audit interne,



Manon Rouleau

Québec, le 10 mai 2007

Profil de la Régie des rentes du Québec

La Régie a pour mission :

- De contribuer à la sécurité financière à la retraite des Québécoises et Québécois en promouvant sa planification, en surveillant les régimes complémentaires de retraite et en leur versant une rente;
- De les indemniser en cas d'invalidité et au décès;
- De leur fournir une aide financière lorsqu'ils assument la charge d'un enfant.

La Régie est une agence gouvernementale. En 2001, elle a conclu une convention de performance et d'imputabilité en vertu de la *Loi sur l'administration publique*. Cette entente lie le président-directeur général de la Régie et le ministre responsable, en l'occurrence le ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Elle se veut un incitatif supplémentaire à la poursuite de ses démarches vers la gestion par résultats et la recherche de performance, dans l'optique de répondre aux attentes des citoyennes et citoyens avec les moyens à sa disposition.

La Régie est responsable de l'application de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* (Loi RRQ) et de la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite* (Loi RCR). Elle relève du ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour ses responsabilités à l'égard de ces lois.

Depuis plus de 40 ans, la Régie joue un rôle déterminant dans la société québécoise

La Régie est également responsable de l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants (CIRSE) depuis le 1er janvier 2005, en vertu de la *Loi sur les impôts*. La Régie administre le CIRSE pour le ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine[1]. Le CIRSE a remplacé et bonifié les trois mesures suivantes : les prestations familiales, le crédit d'impôt non remboursable pour enfant à charge et la réduction d'impôt à l'égard de la famille. Depuis janvier 2006, il remplace aussi le crédit d'impôt non remboursable pour les enfants à charge ayant une déficience. De plus, en janvier 2007, la Régie s'est vue confier la responsabilité de la gestion autonome de l'admissibilité au Soutien aux enfants. Auparavant, les renseignements nécessaires à cette gestion provenaient de l'Agence du revenu du Canada.

Depuis février 2003, la Régie agit aussi à titre d'organisme de liaison dans le cadre des ententes de sécurité sociale établies avec 30 pays pour le compte du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles.

La Régie a une vision qui s'exprime par ces deux énoncés :

- Bâtir ensemble l'autonomie financière à la retraite des Québécoises et Québécois;
- Rechercher constamment l'excellence et favoriser l'innovation.

La Régie prône les valeurs organisationnelles suivantes :

- L'intégrité;
- L'excellence;
- Le service aux citoyens.

1. En avril 2007, ce ministère est devenu le ministère de la Famille et des Aînés.

Ses produits et services

Régime de rentes du Québec (RRQ)	**La rente de retraite** **Les rentes d'invalidité** • La rente d'invalidité • La rente d'enfant de cotisant invalide **Les prestations de survivants** • La rente de conjoint survivant • La prestation de décès • La rente d'orphelin **Le Registre des cotisants** **Les renseignements sur le RRQ**
Régimes complémentaires de retraite (RCR)	**La surveillance des RCR** **La promotion de l'autonomie financière à la retraite** **Les renseignements sur les RCR**
Crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants (CIRSE)	**Le paiement de Soutien aux enfants** **Le supplément pour enfant handicapé** **Les renseignements sur le CIRSE**
Ententes internationales de sécurité sociale	**La demande de pension étrangère** **Le certificat d'assujettissement**

La Régie contribue à l'évaluation et à l'élaboration de programmes liés à la sécurité du revenu et à la politique familiale. Elle conseille aussi les autorités gouvernementales sur l'évolution des différentes lois dont elle assure l'application.

La majorité des produits et services offerts par la Régie sont disponibles sur le Web. Les services transactionnels[2] sont présentés à l'annexe 1 (page 125). Par ailleurs, l'annexe 2 fournit des statistiques sur certains produits et services (page 127).

2. Avec ce type de services, une organisation interagit en direct avec le citoyen. Dans certains cas, sa demande peut être traitée en ligne; il peut aussi avoir accès à de l'information personnelle le concernant.

Le Régime de rentes du Québec

Le Régime de rentes du Québec (RRQ) est un régime de sécurité sociale universel et obligatoire. Il est financé à parts égales par les cotisations des travailleurs et des employeurs, sauf s'il s'agit d'un travailleur autonome où, dans ce cas, les cotisations lui incombent en totalité. Le taux de cotisation au Régime est fixé par la Loi RRQ[3]. La perception des cotisations est faite par Revenu Québec pour le compte de la Régie. Les revenus de travail ainsi que les cotisations au Régime sont enregistrés au Registre des cotisants. À la suite d'un divorce, d'une séparation légale, d'une annulation civile de mariage ou d'une cessation de la vie maritale d'ex-conjoints de fait, la Loi RRQ prévoit le partage entre ex-conjoints des revenus de travail sur lesquels ils ont cotisé au Régime, sauf si le jugement indique qu'ils y ont renoncé.

Au service de 3 724 100 cotisant en 2006-2007

1 449 540 bénéficiaires au 31 mars 2007

La Loi RRQ prévoit le paiement d'une prestation à la retraite, au décès et en cas d'invalidité.

Au moment de la retraite

Un cotisant peut faire une demande de retraite à partir de 65 ans, ou de 60 ans s'il a cessé de travailler ou s'il est considéré comme ayant cessé de travailler. Pour recevoir une rente de retraite, il doit avoir cotisé au Régime. Les conjoints peuvent, à certaines conditions, diviser leurs rentes de retraite.

91 279 nouveaux bénéficiaires d'une rente de retraite en 2006-2007

Lorsque survient un décès

Le décès d'une personne ayant cotisé au Régime donne droit aux prestations de survivants si elle se qualifie au sens de la Loi RRQ. Ces prestations peuvent prendre la forme d'une prestation de décès, d'une rente de conjoint survivant et d'une rente d'orphelin.

17 493 nouveaux bénéficiaires d'une rente de conjoint survivant en 2006-2007

En cas d'invalidité

Lorsque l'état de santé d'un cotisant s'est détérioré au point où il ne peut plus travailler, le Régime prévoit lui verser une rente ainsi qu'aux enfants dont il a la charge, s'il se qualifie au sens de la Loi RRQ. Le cotisant doit avoir suffisamment cotisé au Régime, être âgé de moins de 65 ans et être atteint d'une invalidité permanente reconnue par la Régie.

11 724 nouveaux bénéficiaires d'une rente d'invalidité en 2006-2007

Saviez-vous que...

Pour maintenir votre niveau de vie à la retraite, vous aurez besoin d'environ 70 % de vos revenus annuels bruts de travail?

3. En 2006 et en 2007, ce taux est de 4,95 % pour un salarié et de 9,90 % pour un travailleur autonome.

Montants maximaux payables par type de prestation

Type de prestation	Âge du bénéficiaire	Versement maximal en 2007	
		Mensuel	Annuel
Rente de retraite	60 ans au moment de la retraite	604,63 $	7 255,56 $
	65 ans au moment de la retraite	863,75 $	10 365,00 $
	70 ans et plus au moment de la retraite	1 122,88 $	13 474,56 $
Rente de conjoint survivant (veuf ou veuve)	Moins de 45 ans :		
	• sans enfant	427,87 $	5 134,44 $
	• avec enfant	700,80 $	8 409,60 $
	• invalide	729,84 $	8 758,08 $
	de 45 à 64 ans	729,84 $	8 758,08 $
	65 ans et plus	518,25 $	6 219,00 $
Rente d'invalidité	Moins de 65 ans	1 053,74 $	12 644,88 $
Prestation de décès	Lors du décès	2 500,00 $	

Type de prestation	Âge du bénéficiaire	Montant fixe en 2007	
		Mensuel	Annuel
Rente d'orphelin et d'enfant de cotisant invalide	Moins de 18 ans	64,99 $	779,88 $

Les régimes complémentaires de retraite

1 581 régimes surveillés par la Régie au 31 mars 2007

Les régimes complémentaires de retraite (RCR), appelés également « fonds de pension », sont des régimes de retraite généralement établis par les employeurs. Ces régimes regroupent principalement ceux d'employeurs des secteurs privé et municipal ainsi que certains régimes du secteur parapublic dont les activités relèvent de la compétence du Québec[4].

La Régie a un double mandat à l'égard des régimes assujettis à la Loi RCR.

Elle doit s'assurer que leur administration et leur fonctionnement sont conformes à la Loi RCR. Elle surveille ces régimes selon trois aspects : les finances du régime, la protection des droits des participants et des bénéficiaires ainsi que la bonne administration du régime. À cet effet :

- Elle vérifie si en pratique les régimes respectent les dispositions minimales de la Loi RCR;
- Elle cible les régimes qui doivent faire l'objet d'une vérification plus approfondie;
- Elle intervient en fonction de la gravité des problèmes.

En mars 2007, la Régie a revu ses orientations de surveillance pour ajouter la « visibilité » aux caractéristiques déjà établies. La Régie sera dorénavant plus présente auprès des administrateurs.

Les activités de vérification de la Régie sont complétées par des moyens de prévention comme la formation, les conférences, les documents d'information et le service de renseignements.

4. Certains régimes complémentaires ne sont pas assujettis à la Loi RCR, comme les régimes du secteur public provincial (tel le RREGOP) et du secteur public fédéral, ainsi que des régimes du secteur privé fédéral (telles les banques). Ils sont assujettis à une autre loi.

Certaines dispositions de la *Loi modifiant la Loi sur les régimes complémentaires de retraite, notamment en matière de financement et d'administration* sont entrées en vigueur le 13 décembre 2006. La Régie a adapté ses activités de surveillance aux nouvelles exigences alors introduites, notamment en informant la clientèle lors de conférences et au moyen de bulletins d'information.

La Régie a annoncé une tournée provinciale durant laquelle elle sensibilisera les membres de comités de retraite à leurs responsabilités et à l'importance de la formation. Les séances d'information seront offertes à compter de juin 2007.

La Régie doit également promouvoir la planification financière de la retraite, notamment en diffusant de l'information et en favorisant l'établissement et l'amélioration des régimes de retraite. Cette promotion est facilitée lorsque les promoteurs de régimes de retraite, les travailleurs et les autres intervenants ont établi une relation de confiance pour cet instrument d'épargne-retraite. La surveillance de la Régie, la qualité de l'administration des régimes et leur fiabilité contribuent à alimenter cette confiance et favorisent ainsi la mise sur pied de nouveaux régimes et la continuité des régimes existants.

Le crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants

La Régie administre le crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants (CIRSE). Celui-ci permet de verser le paiement de Soutien aux enfants, incluant, si le cas s'applique, le supplément pour enfant handicapé. Ce crédit est prévu dans la *Loi sur les impôts*, qui est sous la responsabilité du ministre du Revenu du Québec. Les frais d'administration du CIRSE font partie des dépenses du ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine[5].

Le CIRSE accorde un soutien financier à tous les parents qui ont au moins un enfant de moins de 18 ans à leur charge. Les versements sont effectués à la personne qui assume principalement la charge des soins et de l'éducation des enfants et qui réside habituellement avec eux. En décembre 2006, on dénombrait 860 709 familles bénéficiaires du CIRSE.

860 709 familles bénéficiaires du CIRSE en décembre 2006

Le montant attribué est calculé en fonction du nombre d'enfants, du revenu familial, de la situation conjugale et du fait que l'enfant est en garde partagée ou non. Il n'est donc pas le même pour toutes les familles. Par exemple, en 2007, un couple avec deux enfants ayant un revenu familial de 40 000 $ reçoit 3 136 $ pour l'année. Si le revenu est de 75 000 $, il reçoit 1 873 $[6].

30 640 familles bénéficiaires du supplément pour enfant handicapé en décembre 2006

Un supplément pour enfant handicapé est accordé pour un enfant ayant une déficience ou un trouble du développement qui le limite de façon importante dans ses activités de la vie quotidienne pendant une période prévisible d'au moins un an. Ce supplément est un versement mensuel fixe de 165 $ en 2007. Il aide les familles à assumer la charge plus lourde que représentent la garde, les soins et l'éducation d'un enfant handicapé.

Saviez-vous que...

Léa et William sont les prénoms d'enfants les plus populaires au Québec en 2006?

5. En avril 2007, ce ministère est devenu le ministère de la Famille et des Aînés.
6. Pour plus d'information, se référer au site Web de la Régie : www.rrq.gouv.qc.ca/fr/enfants/.

Le financement de la Régie

Des frais d'administration de 134 millions de dollars

La Régie est un organisme extrabudgétaire puisque aucun crédit provenant du Fonds consolidé du revenu n'est voté directement pour son fonctionnement. Le budget de la Régie est approuvé par son conseil d'administration. En 2006-2007, la Régie a dépensé 134 millions de dollars en frais d'administration pour mener à bien sa mission.

- Les frais d'administration du Régime de rentes du Québec sont prélevés à même les cotisations versées au Régime. Ces cotisations sont perçues par Revenu Québec, qui les remet ensuite à la Régie;
- Les sommes nécessaires à l'administration de la Loi RCR proviennent des droits versés par les régimes privés de retraite;
- Les frais d'administration du CIRSE représentent des dépenses du ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine[7];
- Le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles est responsable du financement du Bureau des ententes de sécurité sociale.

La préparation des états financiers est soumise à la vérification du Vérificateur général du Québec. Celui-ci peut également examiner la gestion des fonds et des biens de la Régie.

7. En avril 2007, ce ministère est devenu le ministère de la Famille et des Aînés.

L'administration de la Régie

Le conseil d'administration

La Régie est administrée par un conseil d'administration composé du président de la Régie et de onze membres nommés par le gouvernement qui proviennent de différents milieux de la société québécoise[8]. Ce conseil est responsable de la gestion de la Régie devant le gouvernement, par l'intermédiaire du ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Afin de faciliter la prise de décision, le conseil d'administration détermine les grandes orientations de la Régie et veille à sa performance. Il confie des mandats particuliers à cinq comités :

- Le comité de gouvernance et d'éthique;
- Le comité de vérification et de performance;
- Le comité des ressources humaines et des technologies de l'information;
- Le comité des services aux citoyens;
- Le comité de la politique de placement.

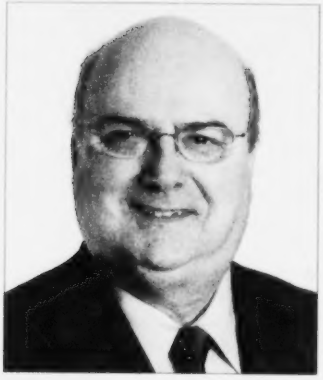
Un conseil d'administration engagé et vigilan

Le président est le porte-parole officiel de la Régie. Il préside les séances du conseil d'administration. Il est également membre du conseil d'administration de la Caisse de dépôt et placement du Québec. Le président est d'office le directeur général de la Régie et, à ce titre, il est responsable de son administration.

La Régie a adopté une politique de gouvernance regroupant les principes, les règles et les lignes de conduite qui gouvernent les membres du conseil d'administration et le président-directeur général dans l'exercice de leur autorité et l'accomplissement de leurs devoirs de mandataires. Cette politique permet d'assurer la réalisation de la mission de la Régie dans l'intérêt des citoyennes et citoyens.

8. Ces milieux représentent les six secteurs suivants : le monde des affaires, le monde du travail, les groupes socioéconomiques, le domaine des avantages sociaux, les bénéficiaires et les fonctionnaires du gouvernement ou de ses organismes.

Les membres du conseil d'administration en poste au 31 mars 2007



Pierre Prémont

Président-directeur général de la Régie des rentes du Québec

Membre des comités :

- Vérification et performance;
- Ressources humaines et technologies de l'information;
- Services aux citoyens;
- Politique de placement.

Date de nomination au conseil d'administration : **9 août 2004**

Docteur en sciences de l'administration, M. Pierre Prémont a travaillé dans des milieux aussi variés que les cabinets d'experts-comptables, le monde universitaire et la haute fonction publique québécoise, notamment à la Société immobilière du Québec (1988-1995) et au Parc technologique du Québec métropolitain (1995-1998). La carrière de M. Prémont était récemment couronnée par ses pairs, qui lui ont décerné le Prix Émérite de l'Ordre des comptables agréés de Québec en juin 2006 et le titre de *Fellow* de l'Ordre des comptables agréés du Québec en février 2007. Outre ses fonctions actuelles, il est membre du conseil d'administration de la Caisse de dépôt et placement du Québec et du Collège des administrateurs de sociétés.

Marcel Côté (les groupes socioéconomiques)

Directeur général du collège Laflèche de Trois-Rivières

Vice-président du conseil

Président du comité de gouvernance et d'éthique

Membre des comités :

- Vérification et performance;
- Politique de placement.

Date de nomination au conseil d'administration : **17 décembre 2003**

Docteur en philosophie et détenteur d'un certificat en gouvernance des sociétés, M. Marcel Côté a essentiellement fait sa carrière dans le monde de l'éducation postsecondaire. Depuis 2002, il occupe le poste de directeur général du collège Laflèche après avoir agi comme directeur de la section collégiale, des études, de la gestion et du registrariat au Séminaire de Sherbrooke entre 1997 et 2002. M. Côté a également été adjoint au directeur des études au Campus Notre-Dame-de-Foy (1996-1998) et adjoint au directeur général au collège Saint-Augustin (1992-1996). Il a aussi été boursier du Conseil de recherches en sciences humaines du Canada.

Réjean Bellemare (le monde du travail)

Conseiller au Service de la recherche à la Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (FTQ)

Président du comité des services aux citoyens

Membre des comités :

- Gouvernance et éthique;
- Vérification et performance.

Date de nomination au conseil d'administration : **17 décembre 2003**

Détenteur d'un baccalauréat en sciences économiques et d'un diplôme d'études supérieures spécialisées (DESS) en gestion et développement des coopératives, M. Réjean Bellemare amorce sa carrière en 1987 au Centre d'études et de coopération internationale (CECI) où il agit à titre de conseiller en gestion de coopératives. Il fait ensuite son entrée à la FTQ, d'abord comme responsable du dossier retraite pour le Syndicat des Métallos (1988-1999) et, depuis, comme conseiller au service de la recherche dans le domaine de la retraite et des avantages sociaux.

Gérald Bourassa (les groupes socioéconomiques)

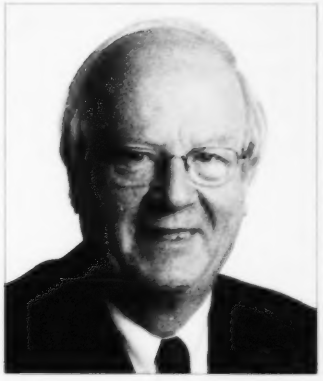
Administrateur de sociétés

Membre du comité :

- Ressources humaines et technologies de l'information

Date de nomination au conseil d'administration : **20 avril 2005**

Membre de l'Ordre des comptables en management accrédités (CMA) du Québec, M. Gérald Bourassa a essentiellement travaillé dans le domaine des technologies de l'information. Il a commencé sa carrière à la firme IBM Canada ltée où, durant plusieurs années, il a occupé diverses fonctions, dont celle de directeur principal à la commercialisation. Il a aussi été conseiller principal chez DMR inc. en 1984 et 1985, puis président de la firme Roy, Bourassa et associés inc. jusqu'en 1999. Enfin, il a été vice-président exécutif de Cognicase inc., poste qu'il a occupé jusqu'en 2003.



Jean-Claude Deschênes (les bénéficiaires)

Conseiller en administration

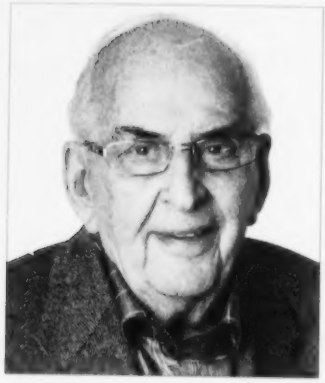
Président du comité de vérification et de performance

Membre du comité :

- Gouvernance et éthique

Date de nomination au conseil d'administration : **3 octobre 2001**

M. Jean-Claude Deschênes détient une maîtrise en relations industrielles et un diplôme de l'École supérieure d'administration hospitalière. En plus de siéger au conseil d'administration de la Régie, il préside celui du Centre hospitalier universitaire de Québec (CHUQ). Entre 1990 et 1994, il a été directeur du Centre de développement des cadres supérieurs de l'École nationale d'administration publique (ENAP). Auparavant, il occupait différents postes au sein de la haute fonction publique québécoise, dont celui de sous-ministre et de secrétaire général associé au ministère du Conseil exécutif. Il a aussi dirigé divers organismes du domaine de la santé, notamment le Conseil régional de la santé et des services sociaux du Montréal métropolitain ainsi que des hôpitaux.



André Gingras (les bénéficiaires)

Conseiller en assurances

Membre des comités :

- Services aux citoyens;
- Politique de placement.

Date de nomination au conseil d'administration : **16 novembre 2004**

M. André Gingras est le fondateur de André Gingras et associés inc., compagnie spécialisée dans l'administration des polices d'assurances et des pensions de retraite pour les particuliers et pour les entreprises. Il a également été membre du conseil d'administration et actionnaire principal de cette compagnie qui deviendra, en janvier 2005, le Groupe financier AGA inc., dont il est président honoraire du conseil. Il est à noter qu'en octobre 2005, cette dernière est devenue la propriété de La Capitale groupe financier. M. Gingras fait actuellement partie du conseil de direction de l'Agence du revenu du Canada.

Monique Landry (le monde des affaires)

Spécialiste en services financiers au Service Impérial CIBC de la Banque Canadienne Impériale de Commerce (CIBC)

Membre des comités :

- Services aux citoyens;
- Politique de placement.

Date de nomination au conseil d'administration : **17 août 2005**

M^{me} Monique Landry est détentrice d'un certificat en planification financière personnelle de l'Université Laval et compte à son actif diverses formations offertes par l'Institut canadien des valeurs mobilières, dont le cours sur le commerce des valeurs mobilières et celui sur la planification financière. Entrée en fonction à la banque CIBC en 1978, elle assumera différentes fonctions pour devenir, en 1994, directrice de comptes et, en 2000, spécialiste en services financiers.

Gabriel Marchand (le monde du travail)

Directeur général de la Centrale des syndicats du Québec (CSQ)

Membre du comité :

- Ressources humaines et technologies de l'information

Date de nomination au conseil d'administration : **28 février 2006**

Membre du Barreau du Québec, M. Gabriel Marchand est détenteur d'une maîtrise en droit, d'un diplôme d'études supérieures avec spécialisation en administration internationale et d'un baccalauréat en psychologie de la communication. Il a commencé sa carrière en 1975 comme avocat dans un cabinet privé. Il a ensuite occupé divers emplois dans le monde syndical où il a agi, notamment, depuis 1984, à titre de directeur de divers services à la Centrale de l'enseignement du Québec (CEQ), devenue par la suite la CSQ. Il occupe depuis 2003 le poste de directeur général de cette centrale syndicale québécoise.

Younes Mihoubi (les fonctionnaires du gouvernement ou de ses organismes)

Directeur de l'évaluation, de la vérification interne et de la sécurité
au ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles

Membre des comités :

- Vérification et performance;
- Politique de placement.

Date de nomination au conseil d'administration : **16 novembre 2004**

M. Younes Mihoubi est détenteur d'une maîtrise en sciences économiques et d'une accréditation de gestionnaire de placement de l'Institut canadien des valeurs mobilières. Ayant fait son entrée au sein de la fonction publique québécoise en 1991, il occupe depuis 2001 divers postes de direction au ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles. Auparavant, il exerçait différentes fonctions à l'Inspecteur général des institutions financières, dont celle de directeur adjoint pour l'est du Québec à la Direction des institutions de dépôt. Il a aussi été à l'emploi de la Régie de l'assurance-dépôts du Québec de 1994 à 1996. Ces deux derniers organismes font maintenant partie de l'Autorité des marchés financiers.

Sylvain Picard (le domaine des avantages sociaux)

Directeur général du Régime des Bénéfices Autochtone
Président du comité de la politique de placement

Membre du comité :

- Gouvernance et éthique

Date de nomination au conseil d'administration : **16 novembre 2004**

Comptable agréé de formation, M. Sylvain Picard occupe successivement, depuis 1995, les postes de directeur de l'administration et des finances et de directeur général du Régime des Bénéfices Autochtone, un organisme voué à l'administration des avantages sociaux pour les Premières Nations du Canada. Grandement impliqué dans son milieu, il assumait auparavant différentes fonctions au sein du Conseil de la Nation huronne-wendat entre 1985 et 1994, dont le poste de directeur de l'administration générale de 1992 à 1994.

Alida Piccolo (les fonctionnaires du gouvernement ou de ses organismes)

Directrice régionale de Montréal des Services d'Immigration-Québec
au ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles

Membre du comité :

- Services aux citoyens

Date de nomination au conseil d'administration : **17 mai 2006**

Détentrice d'une maîtrise en administration publique et d'une autre en éducation, M^me^ Alida Piccolo a travaillé principalement au sein de la fonction publique québécoise. Depuis 1991, elle occupe différents postes de direction au ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, dont ceux de directrice du Carrefour d'intégration de l'Ouest (2000-2001) et du Sud (2001-2004) de Montréal. Auparavant, elle travaillait dans le domaine de l'éducation, d'abord à la Commission des écoles catholiques de Montréal entre 1975 et 1982 puis, jusqu'en 1991, au ministère de l'Éducation.

Paul-André Savoie (le monde des affaires)

Président-directeur général de OFS Canada inc.

Président du comité des ressources humaines
et des technologies de l'information

Membre du comité :

- Gouvernance et éthique

Date de nomination au conseil d'administration : **2 octobre 2002**

Après des études en commerce à l'Université Concordia, M. Paul-André Savoie a été à la tête de Repérage Boomerang inc. (1994-1999) et de Datacom Wireless Corporation (1999-2005), où il agit maintenant comme administrateur. En plus de ses fonctions actuelles à titre de président-directeur général de OFS Canada inc., il siège aux conseils d'administration de Laval Technopôle, de l'Ambulance Saint-Jean, du Réseau inter logiQ et de la Corporation canadienne de capital Prodige. Il a en outre été récipiendaire, en 2001, du *Canada's Top 40 Under 40™*, qui reconnaît annuellement 40 Canadiennes et Canadiens de moins de 40 ans qui excellent dans leur domaine.

Nous désirons également souligner la contribution de M^me^ Nicole Brodeur qui, après avoir participé pendant près de six ans au conseil d'administration de la Régie, a quitté ses fonctions en mai 2006.

Le comité de gestion stratégique en poste au 31 mars 2007

Le comité de gestion stratégique est composé du président-directeur général, des trois vice-présidents et du directeur de la Performance et de l'Audit. Il se réunit généralement sur une base hebdomadaire. Il constitue un forum portant, d'une part, sur le suivi et l'échange d'idées au sujet des grands dossiers organisationnels et, d'autre part, sur l'approbation et l'orientation des dossiers qui nécessitent une autorisation de la direction générale. C'est de ce comité que relève le mandat de surveiller l'application des décisions budgétaires du conseil d'administration.

Les membres du comité de gestion stratégique ainsi que ceux du conseil d'administration assurent le suivi des résultats de l'organisation, notamment à l'aide d'indicateurs qui sont intégrés au tableau de bord de gestion de la Régie.

Les membres du comité de gestion stratégique et le secrétaire de la Régie

Jocelyne Lefort	**Bun Luk Khuong**	**Pierre Prémont**	**Pierre Rhéaume**	**Mireille Fillion**	**André Villeneuve**
Vice-présidente aux Services à la clientèle	Directeur de la Performance et de l'Audit	Président-directeur général	Vice-président aux Services à l'organisation	Vice-présidente aux Politiques et aux Programmes	Adjoint du président-directeur général et secrétaire de la Régie

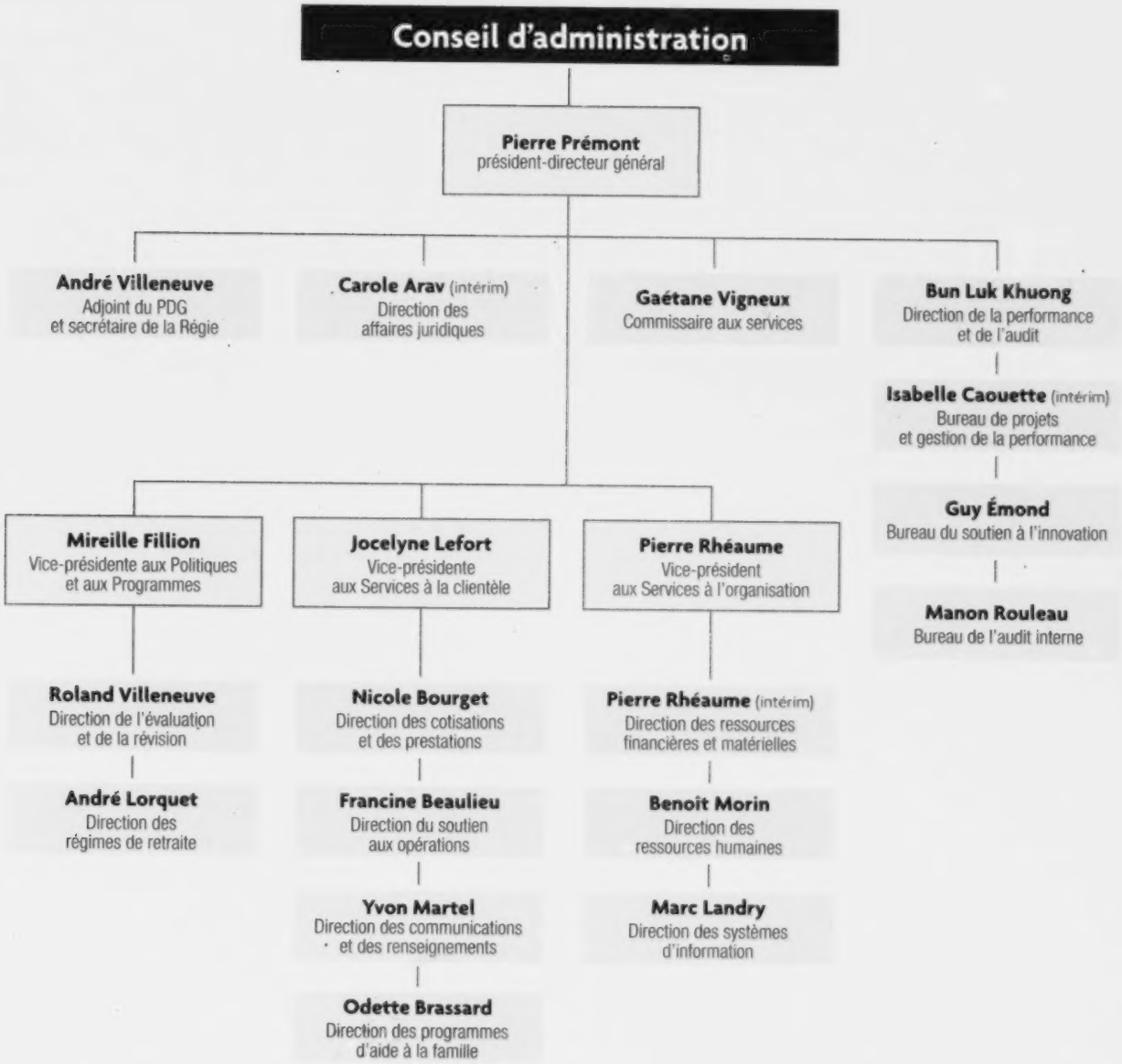
M^me^ Jocelyne Lefort a quitté la Régie le 1^er^ mai 2007. Elle a été remplacée par M. Pierre Rhéaume.

Depuis le 2 avril 2007, le poste de vice-président aux Services à l'organisation est devenu celui de vice-président au Contrôle financier et à l'Innovation technologique, poste dont M. Pierre Prémont assure l'intérim.

Depuis le 23 avril 2007, le poste de directeur de la Performance de l'Audit est devenu celui de directeur général des Ressources humaines et de la Performance.

La structure administrative

Au 31 mars 2007, l'effectif de la Régie était de 1 201 personnes. À l'exception du président-directeur général et des vice-présidents, les membres du personnel sont nommés en vertu de la *Loi sur la fonction publique*.



Les collaborateurs, les fournisseurs et les partenaires de la Régie

La Régie entretient des liens avec plusieurs ministères, organismes et institutions des secteurs privé et communautaire pour assurer sa mission. Elle interagit avec deux collaborateurs majeurs : la Caisse de dépôt et placement du Québec et Revenu Québec. Le premier gère l'actif du Régime conformément à la politique de placement du fonds du RRQ. Le deuxième perçoit les cotisations des travailleurs et des employeurs au Régime et fournit des renseignements permettant d'établir le montant du paiement de Soutien aux enfants.

La Régie échange aussi avec certains fournisseurs les renseignements nécessaires à l'administration des programmes dont elle est responsable et du CIRSE, comme c'est le cas avec le Directeur de l'état civil. Ces échanges sont faits en conformité avec la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*[9].

De plus, depuis quelques années, la Régie a conclu 17 ententes avec divers organismes et institutions des secteurs privé et communautaire qui sont en contact direct avec ses clientèles. Ces ententes ont été prises dans le but d'aider certaines clientèles à exercer leurs droits, à assumer leurs responsabilités et pour les sensibiliser à l'importance de la planification financière de leur retraite. À titre d'exemple, des ententes ont été signées avec le Fonds de solidarité des travailleurs du Québec, l'Institut québécois de planification financière, la Corporation des thanatologues du Québec et la Chambre des notaires du Québec.

Finalement, deux partenariats d'envergure, Question Retraite[10] et flash RetraiteQuébec[11], poursuivent leurs efforts de mise en commun des ressources et des expertises complémentaires afin de répondre à un enjeu social important : l'autonomie financière à la retraite.

Saviez-vous que...

Question Retraite offre gratuitement aux groupes de travailleurs et aux groupes sociaux des séances d'information sur le système de sécurité financière à la retraite?

9. La liste des ententes de communication de renseignements personnels est présentée à l'annexe 3 (page 133).
10. Les 19 partenaires de Question Retraite sont issus du monde syndical, patronal, financier, universitaire et gouvernemental.
11. Ce partenariat résulte d'une entente intervenue entre la Banque Nationale du Canada, la Banque Laurentienne du Canada, la Caisse de dépôt et placement du Québec, la Fédération des caisses Desjardins du Québec, le Groupe CGI et la Régie.

Présentation des résultats

Cette section, qui se divise en cinq parties, constitue le cœur du présent rapport. Elle permet de constater les réalisations de la Régie et d'apprécier ses résultats à l'égard de ses engagements publics pour l'année 2006-2007.

Le lecteur y trouvera d'abord les **faits saillants de l'année**, soit les réalisations qui se sont démarquées par leur importance pour la clientèle, les cotisants ou le personnel de la Régie.

La deuxième partie fournit ensuite l'information pertinente sur l'atteinte des objectifs du ***Plan stratégique 2006-2011*** et fait mention de l'atteinte ou non de ceux du ***Plan d'action 2006-2007***. Grâce à l'abrégé des résultats, le lecteur pourra facilement repérer chacun des objectifs et constater son état au terme de l'année 2006-2007. Il pourra ensuite mieux apprécier la performance de la Régie en parcourant les résultats détaillés.

Il convient de rappeler qu'en 2006-2007, la Régie en était à la première année de mise en œuvre de son plan stratégique. C'est pourquoi, en plus des mentions « Atteint » ou « Non atteint », l'expression « À venir » fait aussi partie des possibilités pour qualifier les résultats obtenus à l'égard d'objectifs stratégiques dont la portée va au-delà de l'année 2006-2007. Il est toutefois possible d'apprécier l'état d'avancement de ces objectifs stratégiques qui comportent des cibles pluriannuelles. En effet, plusieurs objectifs du plan d'action annuel sont rattachés à des objectifs stratégiques. Ainsi, la mention « À venir » est complétée des termes « Progresse bien » ou « À surveiller » selon que l'objectif annuel est atteint ou non.

Dans la troisième partie, la Régie rend compte de son ***Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2006-2007*** qui fait l'objet d'une première publication à la Régie[12].

Finalement, la quatrième partie de cette section fait le point sur le respect des engagements de la ***Déclaration de services aux citoyens*** et la dernière partie présente les résultats sur le **traitement des plaintes**.

Les faits saillants 2006-2007 29

Le *Plan stratégique 2006-2011* et le *Plan d'action 2006-2007* 34

Le *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2006-2007* 57

La *Déclaration de services aux citoyens* 62

Le traitement des plaintes 67

12. Un tel plan répond à la disposition légale de l'article 61.1 de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*, ci-après appelée « Loi des personnes handicapées ».

Les faits saillants 2006-2007

Parmi toutes les réalisations de la Régie cette année, certaines se démarquent par l'importance qu'elles revêtent.

La *Loi sur les régimes complémentaires de retraite* améliorée

En décembre 2006, l'Assemblée nationale procédait à l'adoption de la *Loi modifiant la Loi sur les régimes complémentaires de retraite, notamment en matière de financement et d'administration*. Cette loi introduit des modifications importantes pour renforcer le financement des régimes à prestations déterminées ainsi que l'administration de tous les régimes complémentaires de retraite.

Les mesures adoptées s'articulent autour de trois pôles majeurs :

- Amener chaque régime de retraite à constituer une provision pour faire face à une conjoncture économique qui pourrait nuire à la sécurité des prestations;
- Introduire un principe d'équité entre les travailleurs et les retraités et bénéficiaires lorsque des améliorations sont apportées au régime et qu'elles sont financées par des surplus;
- Améliorer les règles gouvernant l'administration des régimes de retraite.

La plupart des mesures relatives à l'administration sont entrées en vigueur dès l'adoption du projet, le 13 décembre 2006. Celles concernant le fonctionnement et la gouvernance des comités de retraite le seront le 13 décembre 2007, alors que celles touchant le financement entreront en vigueur le 1er janvier 2010.

La création du régime de retraite par financement salarial

Le 14 février 2007, un règlement sur la mise en place d'un nouveau type de régime à prestations déterminées a été adopté : le régime de retraite par financement salarial (RRFS). Celui-ci a pour but de favoriser la participation aux régimes à prestations déterminées en permettant aux syndicats et aux organismes communautaires de les parrainer. Il vise ultimement à améliorer les revenus de retraite des travailleurs.

Depuis quelques années, on observe une stagnation du nombre de participants aux régimes à prestations déterminées, particulièrement dans les PME. Cette situation est due, entre autres, à l'hésitation des employeurs à assumer entièrement les risques financiers rattachés à un régime de retraite. L'introduction du RRFS permet de répondre à cette problématique puisque, avec ce nouveau régime, les participants assument le risque financier, contrairement à ceux couverts par un régime à prestations déterminées traditionnel. En contrepartie, ils ont un droit inconditionnel aux surplus.

Le RRFS constitue une avancée importante dans le domaine, ce type de régime étant inexistant ailleurs au Canada. En voici les principales caractéristiques :

- La cotisation de l'employeur est fixée à l'avance;
- Les participants doivent se charger des déficits éventuels, mais en cas de surplus, les excédents leur reviennent;
- Des règles de financement plus contraignantes ont été définies afin d'assurer la sécurité financière de ce type de régime.

La mise en œuvre de la gestion autonome de l'admissibilité au Soutien aux enfants : un grand pas pour l'amélioration du service à la clientèle à la Régie

La gestion autonome de l'admissibilité (GAA) au Soutien aux enfants est en vigueur à la Régie depuis le 1er janvier 2007. Auparavant, les parents devaient s'adresser à l'Agence du revenu du Canada (ARC), qui transmettait ensuite les renseignements à la Régie. Maintenant, les parents communiquent directement avec la Régie et reçoivent ainsi plus rapidement les sommes auxquelles ils ont droit.

La mise en œuvre de la GAA a été l'occasion d'adapter les façons de faire et les règles administratives pour simplifier certaines démarches de la clientèle, de sorte que :

- **Lors d'une naissance**, l'inscription au Soutien aux enfants se fait maintenant automatiquement. En remplissant la *Déclaration de naissance*, les parents enregistrent du même coup leur enfant auprès du Directeur de l'état civil, de la Régie des rentes du Québec et de la Régie de l'assurance maladie du Québec.
- **Les changements de situation familiale** se font maintenant directement à la Régie, sans l'intermédiaire de l'ARC. Les délais pour la mise à jour des dossiers sont ainsi diminués.
- **Les règles de désignation du bénéficiaire** ont été assouplies. Le paiement de Soutien aux enfants est versé à une seule personne par famille. Cependant, les conjoints peuvent désormais décider qui recevra les paiements pour l'ensemble des enfants de la famille.
- **Dans le cas d'une garde partagée**, le paiement de Soutien aux enfants est dorénavant versé aux deux parents en même temps, sans interruption, et selon la fréquence choisie par chacun (mensuelle ou trimestrielle).

La Régie accroît sa présence à Trois-Rivières

Les récentes responsabilités de la Régie en matière de Soutien aux enfants ont entraîné la création de 25 nouveaux emplois. La Régie a décidé de saisir cette opportunité et de doter ces postes au centre de services de Trois-Rivières, de façon à souscrire à l'orientation gouvernementale d'accroître la place des régions au sein de la fonction publique. L'ajout de ces nouveaux emplois, durables et de qualité, aura pour effet d'injecter annuellement près d'un million de dollars en masse salariale dans l'économie de la Mauricie, favorisant ainsi la croissance de l'activité économique de cette région.

La Régie innove en matière de gestion du savoir

Depuis quelques années, la Régie travaille à expérimenter et à implanter les meilleures pratiques en matière de gestion du savoir. Les travaux de la Régie dans ce domaine sont innovateurs et ont d'ailleurs été reconnus à l'extérieur de la fonction publique québécoise. En octobre 2006, la Régie a été invitée à participer à deux événements d'envergure internationale. Elle a présenté son expérience en gestion axée sur les compétences à Strasbourg, lors d'un colloque intitulé *Les enjeux en gestion des ressources humaines en France et au Québec*. Puis, la Régie se démarquait lors d'un colloque ayant pour thème *La gestion du savoir – Vecteur de compétitivité pour les organisations*, celui-ci réunissant à Québec des chercheurs et des praticiens provenant de plusieurs pays.

De nombreux enjeux motivent les actions de la Régie en matière de gestion du savoir : les départs massifs à la retraite, le renouvellement de la main-d'œuvre et la concurrence entre les organisations. D'ici 2010, plus de 27 % du personnel de la Régie sera admissible à la retraite. Le défi est donc de taille et mérite de s'y préparer afin de maintenir la qualité de ses services.

Les libres-services Internet : une évolution au diapason des attentes des citoyens

Grâce au réseau Internet, la Régie peut offrir aux citoyens une meilleure accessibilité à ses services et un traitement plus rapide de leurs demandes. La consultation en ligne du relevé de participation figure parmi les plus populaires. Ce service a connu une augmentation de son utilisation de 50 % comparativement à l'année précédente.

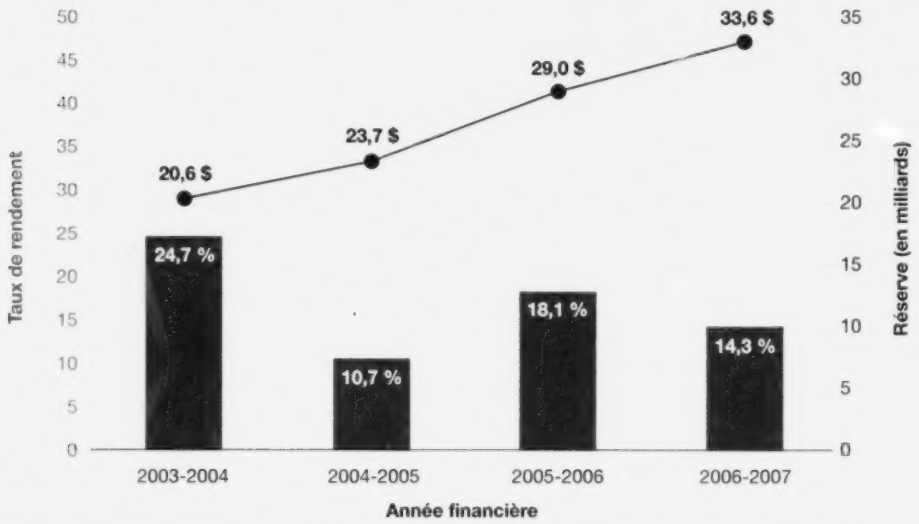
Forte de son succès, la Régie a rendu disponibles en cours d'année de nouveaux services transactionnels par Internet, qui sont regroupés sous l'appellation NetRégie :

- Pour le Régime de rentes du Québec : les demandes de prestations de survivants, soit la prestation de décès, la rente de conjoint survivant et la rente d'orphelin;
- Pour le Soutien aux enfants :
  - La demande de paiement de Soutien aux enfants pour aviser la Régie d'un changement de garde, d'une garde partagée, de l'arrivée de la famille au Québec ou d'une adoption;
  - Le changement de situation conjugale.

Le Régime de rentes du Québec : une réserve qui s'accroît au fil des ans

Les rendements notables du fonds du Régime de rentes du Québec au cours des quatre dernières années ont favorisé la croissance de nos actifs, qui sont administrés par la Caisse de dépôt et placement du Québec. Cela a permis à la Régie de constituer une réserve qui s'établit à 33,6 milliards de dollars au 31 mars 2007.

Réserve du Régime de rentes du Québec au 31 mars et taux de rendement



Deux facteurs expliquent principalement la croissance du niveau de la réserve entre 2006-2007 et l'année précédente :

- Le rendement de 14,3 % sur les placements, représentant des revenus de l'ordre de 4,1 milliards de dollars;
- L'excédent des revenus de cotisation au Régime sur les dépenses de rentes et de prestations et les frais d'administration, pour un montant de 504 millions de dollars.

Les bons rendements permettant la consolidation du Régime sont souhaitables, car celui-ci continue de faire face à des pressions financières à long terme en raison, notamment, de l'augmentation prévisible du nombre de bénéficiaires.

Le *Plan stratégique 2006-2011* et le *Plan d'action 2006-2007*

L'abrégé des résultats 2006-2007

	Objectifs stratégiques 2006-2011	Atteint	Non atteint	À venir	Objectifs du *Plan d'action 2006-2007*	Atteint	Non atteint	Référence
1	D'ici à 2007, connaître la capacité des PME d'implanter un instrument d'épargne-retraite pour leurs employés et les caractéristiques des PME qui y sont aptes.	✓			Connaître la capacité des PME d'implanter un instrument d'épargne-retraite pour leurs employés et les caractéristiques de celles qui y sont aptes.	✓		37
2	D'ici à 2008, connaître le comportement des Québécoises et Québécois à l'égard de leur autonomie financière à la retraite.			✓	Planifier l'étude à réaliser en 2007-2008 sur le comportement des Québécoises et Québécois à l'égard de leur autonomie financière à la retraite.	✓		38
3	Annuellement, nous assurer que la Régie contribue à l'élaboration de la politique gouvernementale en matière de sécurité sociale.			✓	S'assurer que la Régie contribue à l'élaboration de la politique gouvernementale en matière de sécurité sociale.	✓		39
4	D'ici à 2011, porter à 62 % le pourcentage des Québécoises et Québécois qui connaissent les différentes sources de revenus à la retraite. Ce pourcentage était de 58,4 % en 2005.			✓	Réviser le relevé de participation.	✓		40
					Élaborer une stratégie d'intervention visant à faire connaître[13] : ▪ Les différentes sources de revenus à la retraite; ▪ Les éléments de base du Régime de rentes du Québec (RRQ) utiles à la planification financière de la retraite; ▪ Les instruments d'épargne-retraite les mieux adaptés à la réalité des PME.	✓		41
5	D'ici à 2011, porter à 64 % le taux de connaissance des éléments de base du RRQ utiles à la planification financière de la retraite. Ce taux était de 60,2 % en 2005.			✓	Voir note 13.			42
6	D'ici à 2011, porter à 60 % le pourcentage des PME qui connaissent les instruments d'épargne-retraite les mieux adaptés à leur réalité. Ce pourcentage était de 52 % en 2005.			✓				
7	D'ici à 2008, revoir la gouvernance des régimes complémentaires de retraite (RCR) et présenter des recommandations au ministre.	✓			Présenter au ministre un ensemble de recommandations qui révise la gouvernance des RCR.	✓		43
8	D'ici à 2011, augmenter de 50 % le nombre d'employeurs parties à un régime de retraite simplifié (RRS) et à tout nouvel instrument d'épargne-retraite sous la surveillance de la Régie. Ce nombre était de 611 au 31 décembre 2004.			✓	Promouvoir le RRS.	✓		44
9	D'ici à 2011, soumettre au gouvernement des propositions permettant au taux d'équilibre du Régime de ne pas dépasser de plus de 0,3 point le taux de cotisation.			✓	Aucun objectif en 2006-2007.			45
10	D'ici à 2008, revoir les façons de réaliser tous nos services et nos activités de soutien et élaborer un plan d'amélioration de la performance de l'organisation.			✓	Analyser au moins 60 % des processus du schéma de classification des processus de la Régie et déterminer les transformations à réaliser à la suite de cette analyse.		✓	46

13. Cet objectif est en lien avec les objectifs stratégiques 4, 5 et 6.

	Objectifs stratégiques 2006-2011	Atteint	Non atteint	À venir	Objectifs du *Plan d'action 2006-2007*	Atteint	Non atteint	Référence
11	D'ici à 2011, mettre en place 80 % des modifications proposées dans le plan d'amélioration de la performance de l'organisation.			✓	Aucun objectif en 2006-2007.			47
12	Pour toute la durée du plan stratégique, limiter la croissance annuelle du cadre budgétaire des frais d'administration de la Régie à l'inflation malgré l'augmentation de la clientèle.			✓	Limiter la croissance du cadre budgétaire des frais d'administration de la Régie à l'inflation pour l'année 2007-2008.	✓		48
13	D'ici à 2007, établir une stratégie visant à intensifier l'utilisation des modes de prestation les plus efficients pour chacun des services de la Régie.	✓			Établir une stratégie visant à intensifier l'utilisation des modes de prestation les plus efficients pour chacun des services de la Régie.	✓		49
14	D'ici à 2011, avoir réalisé au moins 80 % des progressions prévues dans la stratégie visant à intensifier l'utilisation des modes les plus efficients pour chacun des services.			✓	Aucun objectif en 2006-2007.			49
15	D'ici à 2007, élaborer une planification quinquennale de la main-d'œuvre quantifiant les besoins en ce qui concerne les divers corps d'emploi et mettre à jour annuellement cette planification.			✓	Élaborer une planification quinquennale de la main-d'œuvre quantifiant les besoins en ce qui concerne les divers corps d'emploi.	✓		50
16	À partir de l'exercice 2007-2008, nous assurer qu'en moyenne les résultats visés au plan d'action bisannuel de la main-d'œuvre seront atteints à au moins 90 %.			✓	À l'aide du *Plan quinquennal de la main-d'œuvre 2007-2012*, cibler les actions correctrices nécessaires pour répondre aux besoins de la Régie et dresser le premier plan d'action bisannuel de main-d'œuvre.		✓	51
17	D'ici à 2008, élaborer une stratégie de gestion des connaissances et implanter les mécanismes assurant la transmission et le renouvellement des savoirs stratégiques.			✓	Développer et mettre en œuvre des mécanismes de gestion des connaissances assurant la transmission et le renouvellement des savoirs stratégiques dans deux secteurs pilotes.	✓		52
					Élaborer les composantes majeures de la stratégie de gestion des connaissances adaptée aux besoins de la Régie.	✓		53
18	À partir de l'exercice 2007-2008, nous assurer que les compétences jugées prioritaires seront maîtrisées par au moins 90 % des employés visés.			✓	Déterminer les compétences jugées prioritaires et à développer.	✓		54
19	Pour toute la durée du plan stratégique, nous assurer qu'au moins 80 % des employés recommanderaient la Régie comme employeur de choix.			✓	Déterminer les dimensions à privilégier et les moyens à mettre en place afin de renforcer la motivation et l'intérêt du personnel[14].	✓		55 et 56
20	D'ici à 2011, maintenir annuellement un taux de rétention de nos employés réguliers supérieur au taux moyen des ministères et organismes du gouvernement.			✓				

14. Objectif annuel en lien avec les objectifs stratégiques 19 et 20.

Les résultats détaillés

Objectif 1

Objectif du *Plan stratégique 2006-2011* et **objectif** du *Plan d'action 2006-2007*

D'ici à 2007, connaître la capacité des PME d'implanter un instrument d'épargne-retraite pour leurs employés et les caractéristiques des PME qui y sont aptes.

Résultat

☑ **Atteint** ☐ **Non atteint** ☐ **À venir**

☐ Progresse bien
☐ À surveiller

Commentaires

Depuis mars 2007, la Régie dispose d'un profil des PME aptes à implanter un instrument d'épargne-retraite pour leurs employés.

Pour atteindre cet objectif, la Régie a mené un sondage en deux volets auprès des PME : celles qui n'offrent pas de régime de retraite à leurs employés (volet 1) et celles qui en offrent un (volet 2). Ce sondage a permis de comparer leurs caractéristiques et leurs comportements respectifs et de déterminer les conditions susceptibles de favoriser la mise en place d'un régime de retraite dans les PME.

Le sondage a été réalisé auprès d'entreprises, de municipalités, d'organismes municipaux et d'organismes à but non lucratif de moins de 300 employés. Les collectes de données se sont déroulées au printemps 2005 pour le premier volet et à l'automne 2006 pour le second. Elles ont permis de joindre respectivement 1 009 et 730 organisations.

Connaître pour mieux agir

Avec une meilleure connaissance du milieu, la Régie peut maintenant mieux orienter ses actions de communication en vue, ultimement, d'augmenter le nombre de participants à un régime de retraite dans les PME. Question Retraite[15] et la Chaire en assurance L'Industrielle-Alliance de l'Université Laval ont collaboré à la réalisation du sondage et de son analyse.

15. Pour plus de détails, voir la page 26.

Objectif 2

Objectif du *Plan stratégique 2006-2011*

D'ici à 2008, connaître le comportement des Québécoises et Québécois à l'égard de leur autonomie financière à la retraite.

Résultat

☐ Atteint ☐ Non atteint ☑ À venir

☑ Progresse bien

☐ À surveiller

Commentaires

Pour être autonome financièrement à la retraite, il faut avoir accumulé un capital d'épargne important et, pour y arriver, il est conseillé de commencer à épargner le plus tôt possible. La Régie constate pourtant que, malgré la mise en place d'outils d'information et de calcul ainsi que plusieurs campagnes de sensibilisation, l'épargne en vue de la retraite ne fait pas encore partie des habitudes de vie d'un assez grand nombre d'individus.

La Régie pense que la réalisation d'une étude du comportement des Québécoises et Québécois à l'égard de l'autonomie financière à la retraite est tout indiquée pour établir leur profil en matière d'épargne. Grâce à ce profil, elle pourra cibler les activités de communication les plus appropriées pour inciter la population à évaluer ses besoins financiers futurs et à épargner adéquatement en vue de la retraite.

Objectif du *Plan d'action 2006-2007*

Planifier l'étude à réaliser en 2007-2008 sur le comportement des Québécoises et Québécois à l'égard de leur autonomie financière à la retraite.

Résultat ☑ Atteint ☐ Non atteint

Commentaires

L'étude sur le comportement des Québécoises et Québécois à l'égard de leur autonomie financière à la retraite a été planifiée en 2006-2007. Le plan de travail comprend les étapes de réalisation, une liste des travaux à effectuer en 2007-2008 ainsi qu'un échéancier.

Saviez-vous que...

Comme plus de 10 000 internautes, vous pourriez recevoir par courriel toutes les nouveautés sur la planification financière de la retraite en vous abonnant à *Liaison RRQ* au www.rrq.gouv.qc.ca/fr/retraite?

Objectif 3

Objectif du *Plan stratégique 2006-2011*

Annuellement, nous assurer que la Régie contribue à l'élaboration de la politique gouvernementale en matière de sécurité sociale.

Résultat

☐ Atteint ☐ Non atteint ☑ À venir

☑ Progresse bien
☐ À surveiller

Commentaires

Chaque année, d'ici 2011, la Régie prévoit contribuer de diverses façons à l'élaboration de la politique gouvernementale en matière de sécurité sociale, notamment par des études ou des échanges avec des organismes concernés par la sécurité sociale.

Objectif du *Plan d'action 2006-2007*

S'assurer que la Régie contribue à l'élaboration de la politique gouvernementale en matière de sécurité sociale.

Résultat ☑ Atteint ☐ Non atteint

Commentaires

La Régie : un acteur important pour l'élaboration de la politique gouvernementale en matière de sécurité sociale

En 2006-2007, la Régie a produit une étude traçant le portrait du marché de la retraite au Québec. Cette étude, intitulée *Portrait du marché de la retraite*, présente :

- L'évolution du marché de la retraite au Québec;
- Une description des différents types de régimes de retraite existants, tant collectifs qu'individuels, offerts sur le marché privé;
- Un sommaire de la couverture des travailleurs québécois par ces différents types de régimes;
- Divers constats sur l'étendue et la qualité de la couverture offerte aux travailleurs québécois.

La Régie a transmis cette étude à diverses instances gouvernementales touchées par les questions liées à la retraite et à la sécurité sociale telles que le ministère des Finances, la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances, le Secrétariat du Conseil du trésor, le ministère du Conseil exécutif, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et Revenu Québec.

Le but d'une telle démarche consistait à alimenter les échanges avec les principaux acteurs de la politique gouvernementale en matière de sécurité sociale et à mettre en évidence une dimension importante de la sécurité sociale : la sécurité financière à la retraite.

Objectif **4**

Objectif du *Plan stratégique 2006-2011*

D'ici à 2011, porter à 62 % le pourcentage des Québécoises et Québécois qui connaissent les différentes sources de revenus à la retraite. Ce pourcentage était de 58,4 %[16] en 2005.

Résultat

☐ **Atteint** ☐ **Non atteint** ✓ **À venir**

✓ Progresse bien

☐ À surveiller

Commentaires

Pour atteindre cet objectif, la Régie a élaboré, en 2006-2007, une *Stratégie d'intervention visant à améliorer les connaissances des citoyens et des PME sur l'autonomie financière à la retraite*.

À cet égard, elle a réalisé cette année des activités de communication afin d'améliorer les connaissances des citoyens relatives aux sources de revenus à la retraite. Elle a aussi mené un sondage, qui sera reconduit annuellement, pour mesurer la portée des activités de communication.

En 2006-2007, les résultats de ce sondage montrent une importante hausse du pourcentage de Québécoises et Québécois qui connaissent les différentes sources de revenus à la retraite. Celui-ci est de 68,4 %[17], ce qui dépasse largement l'objectif fixé. Il faut toutefois noter que cette donnée dépend des activités de communication entourant le moment de la prise de mesure. Il sera donc très important de continuer à suivre cet indicateur pour s'assurer qu'il s'agit bien d'une hausse réelle et durable.

Objectif du *Plan d'action 2006-2007*

Réviser le relevé de participation.

Résultat ✓ **Atteint** ☐ **Non atteint**

Commentaires

Cette année, la Régie a révisé la page « État de votre participation » du relevé de participation pour en améliorer la compréhension et mieux informer les cotisants. Le relevé de participation est un moyen de communication essentiel pour sensibiliser les citoyens à l'égard de la planification financière de la retraite. C'est pourquoi elle l'envoie aux cotisants, sur une base périodique, sans qu'ils aient à le demander[18]. Au cours de 2006-2007, 1 079 229 cotisants ont été informés sur leur participation au Régime au moyen de ce relevé. Parmi tous les relevés produits, 919 375 l'ont été à l'initiative de la Régie.

16. La marge d'erreur est de ± 3,8 % pour un niveau de confiance de 95 %.
17. La marge d'erreur est de ± 3,5 % pour un niveau de confiance de 95 %.
18. Les relevés cycliques sont envoyés tous les quatre ans aux cotisants âgés de 24 à 56 ans. Par la suite, ils sont transmis tous les trois ans et demi, soit à 59 ans et 6 mois, 64 ans et 6 mois et 69 ans et 6 mois. Il n'y a plus de relevés cycliques à partir de 70 ans.

Objectif du *Plan d'action 2006-2007*[19]

Élaborer une stratégie d'intervention visant à faire connaître :

- Les différentes sources de revenus à la retraite;
- Les éléments de base du Régime de rentes du Québec (RRQ) utiles à la planification financière de la retraite;
- Les instruments d'épargne-retraite les mieux adaptés à la réalité des PME.

Résultat ☑ Atteint ☐ Non atteint

Commentaires

Une stratégie au cœur de l'action

En 2006-2007, la Régie a produit une *Stratégie d'intervention visant à améliorer les connaissances des citoyens et des PME sur l'autonomie financière à la retraite*.

Cette stratégie a pour but de guider sa démarche afin :

- De définir les clientèles, parmi les citoyens et les PME, à qui elle s'adresse;
- D'orienter ses messages de communication pour la durée du plan stratégique;
- De cibler ses actions.

Elle se concrétisera par un plan de déploiement, qui sera élaboré au cours de 2007-2008.

Une meilleure connaissance de certaines notions en lien avec l'autonomie financière à la retraite devrait contribuer à :

- Faire prendre conscience aux citoyens de la nécessité de préparer financièrement leur retraite;
- Sensibiliser les employeurs des PME à l'importance de mettre en place un régime de retraite pour leurs employés ainsi qu'aux avantages qu'ils peuvent en retirer.

Saviez-vous que...

« Planifier sa retraite, c'est plate! Être cassé à 65 ans, c'est pire! » est le thème de la campagne de sensibilisation à la planification financière de la retraite lancée en 2007?

19. En lien avec les objectifs stratégiques 4, 5 et 6.

Objectif 5

Objectif du *Plan stratégique 2006-2011*

D'ici à 2011, porter à 64 % le taux de connaissance des éléments de base du RRQ utiles à la planification financière de la retraite. Ce taux était de 60,2 %[20] en 2005.

Résultat

☐ **Atteint** ☐ **Non atteint** ✓ **À venir**

✓ Progresse bien

☐ À surveiller

Commentaires

Comme pour l'objectif stratégique précédent, l'atteinte de celui-ci nécessite de recourir à la stratégie d'intervention élaborée en 2006-2007.

Parallèlement au développement de cette stratégie, la Régie a réalisé des activités de communication auprès des citoyens afin d'améliorer leurs connaissances à l'égard des éléments de base du RRQ. Un sondage réalisé en mars 2007 montre que le taux de connaissance est de 60,5 %[21], ce qui n'est pas significativement différent du taux de 2005. La mise en œuvre de la stratégie d'intervention devrait toutefois contribuer à faire augmenter ce taux pour les prochaines années.

Objectif 6

Objectif du *Plan stratégique 2006-2011*

D'ici à 2011, porter à 60 % le pourcentage des PME qui connaissent les instruments d'épargne-retraite les mieux adaptés à leur réalité. Ce pourcentage était de 52 %[22] en 2005.

Résultat

☐ **Atteint** ☐ **Non atteint** ✓ **À venir**

✓ Progresse bien

☐ À surveiller

Commentaires

Les efforts au regard des PME en 2006-2007 ont été consacrés à l'élaboration de la stratégie d'intervention dont il a été question précédemment (page 41). Les profils des PME sont très variés. Dans ce contexte, l'approche de la Régie consiste d'abord à connaître leurs caractéristiques, puis à cibler les PME offrant le plus de potentiel de réponse aux actions planifiées dans la stratégie.

La connaissance qu'ont les PME des instruments d'épargne-retraite se mesure auprès de celles qui n'ont pas de régime de retraite.

20. La marge d'erreur est de ± 1,7 % pour un niveau de confiance de 95 %.
21. La marge d'erreur est de ± 2,1 % pour un niveau de confiance de 95 %.
22. La marge d'erreur est de ± 4,8 % pour un niveau de confiance de 95 %.

Objectif 7

Objectif du *Plan stratégique 2006-2011*

D'ici à 2008, revoir la gouvernance des régimes complémentaires de retraite (RCR) et présenter des recommandations au ministre.

Résultat

☑ Atteint ☐ Non atteint ☐ À venir

☐ Progresse bien

☐ À surveiller

Commentaires

Pour une saine gouvernance des régimes de retraite

La *Loi sur les régimes complémentaires de retraite* exige que l'administration de tout régime de retraite soit confiée à un comité de retraite. Depuis la création de tels comités en 1990, les membres étaient assujettis à un régime de responsabilité fiduciaire étendu qui les engageait personnellement et solidairement pour les décisions prises dans leur rôle d'administrateur du bien d'autrui.

Considérant la portée de ce régime de responsabilité fiduciaire, la nécessité de mieux protéger les membres de comités de retraite s'imposait. Par ailleurs, il fallait s'assurer que les règles de gouvernance des comités de retraite incitent à une administration rigoureuse des régimes de retraite.

En septembre 2005, la Régie a mandaté un comité d'experts pour analyser ces questions et formuler des recommandations. Ce comité a présenté un rapport à la Régie en mai 2006 et des recommandations ont par la suite été présentées à la ministre responsable de la Régie.

Objectif du *Plan d'action 2006-2007*

Présenter au ministre un ensemble de recommandations qui révise la gouvernance des RCR.

Résultat ☑ Atteint ☐ Non atteint

Commentaires

En se basant sur le rapport du comité d'experts et les travaux réalisés par la Régie, celle-ci a présenté à la ministre responsable une série de recommandations qui ont fait partie du projet de loi n° 30 déposé à l'Assemblée nationale le 14 juin 2006 et adopté le 13 décembre 2006. La nouvelle loi contient également un ensemble de mesures sur le financement des RCR à prestations déterminées[23].

23. Pour plus de détails sur cette loi, voir les faits saillants 2006-2007 (page 29).

Objectif **8**

Objectif du *Plan stratégique 2006-2011*

D'ici à 2011, augmenter de 50 % le nombre d'employeurs parties à un régime de retraite simplifié (RRS) et à tout nouvel instrument d'épargne-retraite sous la surveillance de la Régie. Ce nombre était de 611 au 31 décembre 2004.

Résultat

☐ **Atteint** ☐ **Non atteint** ☑ **À venir**

☑ Progresse bien
☐ À surveiller

Commentaires

En 2006-2007, l'augmentation est de 36 % (611 au 31 décembre 2004, comparativement à 828 au 31 décembre 2005[24]). Cette augmentation est principalement attribuable à la conversion de régimes à cotisation déterminée au profit d'un RRS. En effet, cette conversion représente 63 % de l'augmentation constatée cette année. Ce phénomène devrait cependant ralentir dans les années à venir.

Objectif du *Plan d'action 2006-2007*

Promouvoir le RRS.

Résultat ☑ **Atteint** ☐ **Non atteint**

Commentaires

Cette année, afin de mieux orienter les prochaines campagnes annuelles de promotion du RRS, une consultation a été menée auprès des représentants des établissements financiers et des représentants en rentes collectives qui offrent le RRS.

Des efforts soutenus pour accroître l'adhésion au RRS

La campagne mise en œuvre s'est articulée autour :

- D'activités de communication, soit une campagne publicitaire ciblée auprès de PME de la région de Montréal accompagnée de placements publicitaires (imprimés et Internet);
- De relations de presse.

Saviez-vous que...

Le RRS est un régime à cotisation déterminée administré par un établissement financier auquel plusieurs employeurs peuvent adhérer et qui est conçu sur mesure pour les PME?

24. Il s'agit de la plus récente donnée disponible en 2006-2007 puisque les renseignements sur le nombre d'employeurs proviennent de la *Déclaration annuelle de renseignements*, qui est produite six mois après la date de fin d'exercice (31 décembre).

Objectif 9

Objectif du *Plan stratégique 2006-2011*

D'ici à 2011, soumettre au gouvernement des propositions permettant au taux d'équilibre du Régime de ne pas dépasser de plus de 0,3 point le taux de cotisation.

Résultat

☐ **Atteint** ☐ **Non atteint** ☑ **À venir**

☐ Progresse bien

☐ À surveiller

Commentaires

Aucun résultat n'était attendu cette année pour cet objectif. En vertu de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*, une analyse actuarielle doit être effectuée sur une base triennale, la prochaine couvrant la période se terminant le 31 décembre 2006. Cette analyse, actuellement en cours, devrait permettre d'orienter les propositions de la Régie à cet effet.

Les résultats permettront de connaître le taux d'équilibre actuel et, le cas échéant, d'indiquer l'importance des efforts à réaliser pour que le taux d'équilibre se situe en deçà de 0,3 point du taux de cotisation.

Objectif **10**

Objectif du *Plan stratégique 2006-2011*

D'ici à 2008, revoir les façons de réaliser tous nos services et nos activités de soutien et élaborer un plan d'amélioration de la performance de l'organisation.

Résultat

☐ Atteint ☐ Non atteint ☑ À venir
☐ Progresse bien
☑ À surveiller

Transformer pou
une meilleure
efficacité

Commentaires

L'élaboration du plan d'amélioration de la performance de l'organisation doit comprendre des résultats attendus pour chaque amélioration. Pour ce faire, il est d'abord nécessaire de procéder à une analyse des processus du schéma de classification de la Régie, pour ensuite déterminer les transformations à réaliser.

Objectif du *Plan d'action 2006-2007*

Analyser au moins 60 % des processus du schéma de classification des processus de la Régie et déterminer les transformations à réaliser à la suite de cette analyse.

Résultat ☐ Atteint ☑ Non atteint

Commentaires

Cet objectif n'a pas été atteint en 2006-2007. Le tableau suivant montre que la description et l'analyse de 11 des 17 processus (65 %) du schéma de classification de la Régie sont complétées. Les transformations à réaliser seront toutefois déterminées au cours de la prochaine année.

Cependant, des possibilités de transformations ont été envisagées cette année. La tenue d'ateliers permettra, en collaboration avec les unités administratives concernées, de déterminer les transformations à apporter.

Au cours de la prochaine année, l'étude des six derniers processus sera réalisée. Celle-ci permettra de dégager des pistes plus globales pour l'organisation. Elles compléteront ou permettront d'ajuster les transformations à effectuer dans le cadre du plan de transformation des façons de faire.

La Régie portera une attention particulière à l'avancement de ces travaux puisque la réalisation de l'objectif stratégique 11 en est tributaire.

Processus du schéma de classification de la Régie

	Processus opérationnels
1	Comprendre le citoyen*
2	Développer vision et stratégie*
3	Élaborer et évaluer les programmes
4	Informer publiquement les citoyens*
5	Tenir le Registre des cotisants*
6	Gérer les prestations du Régime de rentes du Québec*
7	Gérer le Soutien aux enfants
8	Gérer les ententes internationales en matière de sécurité sociale*
9	Surveiller les régimes complémentaires de retraite*
10	Renseigner le citoyen*
11	Répondre à l'appel d'une décision
12	Gérer les plaintes*
	Processus de gestion et de soutien
13	Gérer le personnel et développer ses compétences
14	Gérer les ressources informationnelles et technologiques
15	Gérer les ressources financières et matérielles*
16	Gérer les relations externes*
17	Gérer la performance

* Processus dont la description et l'analyse sont complétées.

Objectif 11

Objectif du *Plan stratégique 2006-2011*

D'ici à 2011, mettre en place 80 % des modifications proposées dans le plan d'amélioration de la performance de l'organisation.

Résultat

☐ Atteint ☐ Non atteint ☑ À venir

☐ Progresse bien

☐ À surveiller

Commentaires

Aucun résultat n'était attendu cette année pour cet objectif.

Objectif **12**

Objectif du *Plan stratégique 2006-2011*

Pour toute la durée du plan stratégique, limiter la croissance annuelle du cadre budgétaire des frais d'administration de la Régie à l'inflation malgré l'augmentation de la clientèle.

Résultat

☐ Atteint ☐ Non atteint ☑ À venir

☑ Progresse bien
☐ À surveiller

Commentaires

D'année en année d'ici 2010-2011, le taux cumulé de croissance du cadre budgétaire des frais d'administration sera comparé à la croissance de l'inflation à partir de l'année de référence 2005-2006.

Objectif du *Plan d'action 2006-2007*

Limiter la croissance du cadre budgétaire des frais d'administration de la Régie à l'inflation pour l'année 2007-2008.

Résultat ☑ Atteint ☐ Non atteint

Commentaires

Pour l'année 2007-2008, le cadre budgétaire de la Régie est de 144,9 millions de dollars, ce qui représente une augmentation de 1,1 % par rapport à l'année de référence. Cette augmentation est nettement inférieure à l'inflation de 4,1 % enregistrée selon l'Indice des prix à la consommation (IPC) du Canada[25].

Des dépenses bie
contrôlées

Cette bonne performance de la Régie découle notamment de l'amélioration continue de ses processus d'affaires et de l'utilisation accrue des technologies de l'information pour le traitement des demandes, ce qui a permis d'absorber la croissance notable de l'ensemble de la clientèle.

25. La cible de 4,1 % correspond à l'IPC de l'ensemble du Canada de septembre 2005 (3,4 %) additionné à celui de septembre 2006 (0,7 %).

Objectif **13**

Objectif du *Plan stratégique 2006-2011 et objectif du Plan d'action 2006-2007*

D'ici à 2007, établir une stratégie visant à intensifier l'utilisation des modes de prestation les plus efficients pour chacun des services de la Régie.

Résultat

La stratégie, incluant les progressions attendues pour les modes de prestation les plus efficients, a été établie en 2006-2007.

☑ **Atteint** ☐ **Non atteint** ☐ **À venir**

☐ Progresse bien
☐ À surveiller

Commentaires

Une stratégie de migration vers les modes les plus efficients

Cette stratégie de migration de la clientèle s'inscrit dans une volonté de continuer d'offrir des services de qualité malgré, d'une part, une augmentation de la demande alors que, d'autre part, le personnel de la Régie est appelé à diminuer. En effet, pour se conformer aux orientations gouvernementales en matière de réduction de la taille de l'État, la Régie ne peut remplacer qu'une partie de son personnel qui part à la retraite. Ainsi, d'ici à 2015, c'est un peu plus de 42 % du personnel de la Régie qui sera admissible à la retraite tandis que le nombre de bénéficiaires augmentera de près de 35 %.

C'est dans ce contexte que cette stratégie a été élaborée. Celle-ci vise à ce que la clientèle utilise davantage les modes de prestation les plus efficients, comme Internet, plutôt que d'autres qui le sont moins comme le courrier ou le service en personne. La Régie respectera toutefois les préférences des citoyens pour l'utilisation de certains modes de prestation de services plutôt que d'autres.

À la suite du dépôt de la stratégie en septembre 2006, les progressions attendues d'ici à 2010-2011 ont été fixées pour les modes de prestation les plus efficients.

Objectif **14**

Objectif du *Plan stratégique 2006-2011*

D'ici à 2011, avoir réalisé au moins 80 % des progressions prévues dans la stratégie visant à intensifier l'utilisation des modes les plus efficients pour chacun des services.

Résultat

☐ **Atteint** ☐ **Non atteint** ☑ **À venir**

☐ Progresse bien
☐ À surveiller

Commentaires

Aucun résultat n'était attendu cette année pour cet objectif.

Saviez-vous que...

Depuis janvier 2007, un client qui téléphone à la Régie doit donner son identité à un système de reconnaissance vocale plutôt qu'à un préposé?

Objectif **15**

Objectif du *Plan stratégique 2006-2011*

D'ici à 2007, élaborer une planification quinquennale de la main-d'œuvre quantifiant les besoins en ce qui concerne les divers corps d'emploi et mettre à jour annuellement cette planification.

Résultat

☐ Atteint ☐ Non atteint ☑ À venir

☑ Progresse bien

☐ À surveiller

Commentaires

Dans les années futures, les défis de la Régie à l'égard du personnel seront considérables. Elle devra maintenir la qualité de ses services dans un contexte de raréfaction de la main-d'œuvre, de réduction de l'effectif et de renouvellement de son personnel. Dans cette optique, l'évaluation, sur une période donnée, du nombre d'employés selon les compétences requises pour accomplir sa mission et respecter ses engagements de services, s'avère nécessaire.

Objectif du *Plan d'action 2006-2007*

Élaborer une planification quinquennale de la main-d'œuvre quantifiant les besoins en ce qui concerne les divers corps d'emploi.

Résultat ☑ Atteint ☐ Non atteint

Commentaires

Une planification quinquennale de la main-d'œuvre a été élaborée en 2006-2007. Outre l'évaluation des besoins, celle-ci prévoit le nombre de départs à la retraite ainsi que les corps d'emploi touchés.

Pour bien relever nos défi en matière de main-d'œuvre

Objectif **16**

Objectif du *Plan stratégique 2006-2011*

À partir de l'exercice 2007-2008, nous assurer qu'en moyenne les résultats visés au plan d'action bisannuel de main-d'œuvre seront atteints à au moins 90 %.

Résultat

☐ **Atteint** ☐ **Non atteint** ☑ **À venir**

☐ Progresse bien

☑ À surveiller

Commentaires

Le plan bisannuel, qui découle du *Plan quinquennal de la main-d'œuvre 2007-2012*, doit présenter les actions à réaliser pour éliminer les écarts, tant quantitatifs que qualitatifs, entre l'effectif requis prévu et celui disponible.

Objectif du *Plan d'action 2006-2007*

À l'aide du *Plan quinquennal de la main-d'œuvre 2007-2012*, cibler les actions correctrices nécessaires pour répondre aux besoins de la Régie et dresser le premier plan d'action bisannuel de main-d'œuvre.

Résultat ☐ **Atteint** ☑ **Non atteint**

Commentaires

Au cours de la dernière année, une analyse du *Plan quinquennal de la main-d'œuvre 2007-2012* a permis de déceler les écarts entre l'effectif requis prévu et l'effectif disponible. Quelques lignes directrices du plan d'action bisannuel ont aussi été dégagées, mais les stratégies et les actions nécessaires pour résoudre ces écarts doivent se poursuivre. Ce plan n'a donc pas pu être achevé en 2006-2007, mais le sera en 2007-2008.

Objectif **17**

Objectif du *Plan stratégique 2006-2011*

D'ici à 2008, élaborer une stratégie de gestion des connaissances et implanter les mécanismes assurant la transmission et le renouvellement des savoirs stratégiques.

Résultat

☐ **Atteint** ☐ **Non atteint** ☑ **À venir**

☑ Progresse bien
☐ À surveiller

Commentaires

Les départs massifs à la retraite et le renouvellement du personnel amènent la Régie à prendre les mesures nécessaires pour que les connaissances et l'expertise détenues par son personnel actuel soient accessibles aux autres employés. C'est dans ce contexte qu'une stratégie de gestion des connaissances sera d'abord élaborée et que les mécanismes afférents seront ensuite implantés.

Objectif du *Plan d'action 2006-2007*

Développer et mettre en œuvre des mécanismes de gestion des connaissances assurant la transmission et le renouvellement des savoirs stratégiques dans deux secteurs pilotes.

Résultat ☑ **Atteint** ☐ **Non atteint**

Une préparation adéquate de la relève implique la gestion du savoir

Commentaires

L'évaluation de la vulnérabilité des domaines d'expertise au sein de deux secteurs de la Régie a servi d'assise à la détermination et à la mise en œuvre de mécanismes de gestion des connaissances dans l'organisation. Ces secteurs ont été choisis en raison de leurs domaines d'expertise stratégique pour la Régie, soit le développement de programmes et l'actuariat.

Des mécanismes novateurs ont été expérimentés et introduits dans le cadre d'une recherche avec le Centre francophone d'informatisation des organisations (CEFRIO). Cela a consisté à établir un modèle pour les savoirs tacites détenus par un nombre restreint de personnes. Ces mécanismes pourront, au besoin, être reconduits au sein d'autres secteurs de l'organisation en vue de diminuer la vulnérabilité des savoirs liés à d'autres domaines d'expertise stratégique pour la Régie.

Objectif du *Plan d'action 2006-2007*

Élaborer les composantes majeures de la stratégie de gestion des connaissances adaptée aux besoins de la Régie.

Résultat ✓ Atteint ☐ Non atteint

Commentaires

Les composantes majeures de la stratégie de gestion des connaissances ont été décrites en 2006-2007 et elles constituent une assise quant à sa portée et son étendue.

Elles serviront de base aux discussions qui seront entreprises avec les différentes parties prenantes à cette stratégie et, en ce sens, elles prendront progressivement forme en 2007-2008 et seront présentées à l'ensemble du personnel.

La vision souhaitée est que la gestion du savoir soit intégrée dans les pratiques quotidiennes de l'organisation. À cet effet, la stratégie servira à orchestrer de façon efficace les activités et les initiatives en ce domaine.

Objectif **18**

Objectif du *Plan stratégique 2006-2011*

À partir de l'exercice 2007-2008, nous assurer que les compétences jugées prioritaires seront maîtrisées par au moins 90 % des employés visés.

Résultat

☐ **Atteint** ☐ **Non atteint** ✓ **À venir**

✓ Progresse bien

☐ À surveiller

Commentaires

Dans un contexte où les compétences doivent suivre le rythme rapide d'évolution des façons de faire et des technologies, la gestion axée sur des profils de compétences permet à l'organisation de définir les compétences dont elle aura besoin dans le futur et d'élaborer des stratégies proactives et ciblées de développement.

Objectif du *Plan d'action 2006-2007*

Déterminer les compétences jugées prioritaires et à développer.

Résultat ✓ **Atteint** ☐ **Non atteint**

La maîtrise des compétences : un gage de performance

Commentaires

À la Régie, 38 profils de compétences ont été établis. Les compétences ont été sélectionnées à partir du répertoire de compétences d'une firme spécialisée dans le domaine de la gestion des ressources humaines.

Cinq compétences prioritaires ont été déterminées en fonction des défis auxquels les employés de la Régie seront confrontés dans l'avenir et de leur niveau de maîtrise dans l'organisation. Le perfectionnement des compétences « savoir s'adapter » puis « créativité et innovation » devrait permettre de faire face aux défis associés à la transformation des façons de faire. Le perfectionnement des compétences « savoir transmettre l'information » et « savoir travailler en équipe » viendra, quant à lui, appuyer la stratégie de gestion du savoir. Par ailleurs, une priorité sera accordée pour la promotion de la compétence « intégrité », qui s'avère également une des valeurs de la Régie.

Outre ces compétences prioritaires, la Régie devra s'assurer de conserver le niveau de maîtrise des compétences clés de l'organisation, c'est-à-dire celles qui sont les plus fréquemment requises dans les divers profils.

Objectif 19

Objectif du *Plan stratégique 2006-2011*

Pour toute la durée du plan stratégique, nous assurer qu'au moins 80 % des employés recommanderaient la Régie comme employeur de choix.

Résultat

☐ **Atteint** ☐ **Non atteint** ☑ **À venir**

☑ Progresse bien
☐ À surveiller

Commentaires

Afin de mesurer la mobilisation du personnel, la Régie mène annuellement, depuis six ans, le sondage RH+. Cette année, le taux de participation a atteint 78,7 %, ce qui constitue un taux élevé pour ce type de sondage.

92,4 % des employés qualifient la Régie « d'employeur de choix »

Soucieuse d'offrir au personnel un climat de travail stimulant, favorisant l'attraction et la rétention de personnel compétent, la Régie a choisi de miser sur la notion d'employeur de choix.

En mars 2007, 92,4 %[26] des employés ont mentionné qu'ils étaient plutôt en accord et tout à fait en accord avec l'énoncé suivant : « Je recommanderais la Régie comme employeur de choix ».

Objectif du *Plan d'action 2006-2007*

Déterminer les dimensions à privilégier et les moyens à mettre en place afin de renforcer la motivation et l'intérêt du personnel[27].

Résultat ✓ **Atteint** ☐ **Non atteint**

Commentaires

Le sondage RH+, administré en mars 2006, a montré que la communication et la reconnaissance étaient les deux dimensions à privilégier dans l'immédiat pour accroître la motivation du personnel. Dans cette perspective, la Régie a entamé la révision de sa politique de communications internes afin que celle-ci suscite la création et le développement d'un milieu de travail stimulant et qu'elle engendre une mobilisation élevée de la part du personnel. De plus, le 19 décembre 2006, tous les gestionnaires ont participé à un déjeuner-conférence dont l'objectif était de leur fournir des moyens pour renforcer l'expression de la reconnaissance auprès des employés sous leur supervision.

À la lumière du concept « employeur de choix », tout le contenu du sondage RH+ a également été révisé. Durant les prochaines années, la Régie disposera donc d'une information plus précise sur les dimensions qu'elle devra cibler prioritairement pour maintenir ou renforcer la mobilisation de son personnel.

26. La marge d'erreur est de ±0,83 % pour un niveau de confiance de 95 %.
27. Cet objectif annuel est aussi en lien avec l'objectif stratégique 20.

Objectif **20**

Objectif du *Plan stratégique 2006-2011*

D'ici à 2011, maintenir annuellement un taux de rétention de nos employés réguliers supérieur au taux moyen des ministères et organismes du gouvernement.

Résultat

☐ **Atteint** ☐ **Non atteint** ✓ **À venir**

✓ Progresse bien

☐ À surveiller

Commentaires

Dans un contexte où l'un des meilleurs indicateurs de l'excellence d'une organisation est l'habileté à attirer, à motiver et à retenir son personnel, il est important pour la Régie de savoir garder ses employés.

En 2006-2007, le taux de rétention des employés de la Régie était de 96,1 %, comparativement à 95,8 % pour l'ensemble des ministères et organismes du gouvernement[28]. D'ailleurs, au cours des trois dernières années, le taux de la Régie a été supérieur à celui de la moyenne de l'ensemble de la fonction publique. Ces résultats révèlent le sentiment d'appartenance que les employés de la Régie ont à l'égard de leur employeur.

Des employés fidèles à leur organisation

28. Pour plus de détails, voir la page 82 du présent document.

Le *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2006-2007*

Une organisation soucieuse du bien-être de tous

Dans cette section, la Régie rend compte de l'atteinte des objectifs qu'elle s'est fixés dans son *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2006-2007*. Les résultats ci-dessous montrent qu'en 2006-2007, onze objectifs ont été atteints, un ne l'a pas été et deux sont sans objet.

Objectifs au regard de la mission

Objectif 1

Ajouter une section relative aux effets des politiques et des programmes sur la situation des personnes handicapées et de leur famille dans les mémoires soumis aux instances supérieures pour décision.

Résultat

☐ Atteint ☐ Non atteint ✓ Sans objet

Cette année, la Régie n'a présenté aucun mémoire ayant des effets sur la situation des personnes handicapées et de leur famille.

Objectif 2

Vérifier s'il y a présence d'obstacles à l'intégration des enfants handicapés dans la mesure SEH (supplément pour enfant handicapé) selon la nouvelle définition de la personne handicapée dans la Loi des personnes handicapées et le cadre conceptuel du processus de production d'un handicap (PPH).

Résultat

☐ Atteint ✓ Non atteint ☐ Sans objet

Aucun rapport n'a été produit sur la présence ou non d'obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans le SEH.

Cet objectif est reconduit au *Plan d'action 2007-2008* de la Régie, dans la section qui porte sur les personnes handicapées.

Objectif 3

Explorer avec l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) la possibilité de mettre à jour le répertoire des mesures et des programmes offerts par le gouvernement du Québec, et s'adressant aux enfants handicapés et à leur famille.

Résultat

✓ Atteint ☐ Non atteint ☐ Sans objet

Il a été convenu que l'OPHQ assumerait la responsabilité de constituer un répertoire complet des mesures et des programmes. À la suite de cette décision, la Régie lui a transmis son répertoire à cette fin.

Objectifs au regard des services à la population

Objectif 4

Au regard du site Web :

A) Terminer le cadre d'utilisation des règles d'accessibilité.

B) Publier la déclaration d'accessibilité sur le Web.

Résultat

☑ Atteint ☐ Non atteint ☐ Sans objet

A) Le cadre d'utilisation des règles d'accessibilité a été complété cette année.

B) La déclaration d'accessibilité est disponible sur le site Web depuis janvier 2007 sous la forme d'une politique d'accessibilité.

Commentaires

Grâce à cette nouvelle politique d'accessibilité, les citoyens ayant des incapacités qui naviguent sur notre site Web sont maintenant informés de nos règles d'accessibilité.

Objectif 5

Atteindre 70 % du niveau 2 des règles d'accessibilité de la WAI[29].

Résultat

☑ Atteint ☐ Non atteint ☐ Sans objet

La coopérative AccessibilitéWeb a procédé à l'évaluation du niveau d'accessibilité au site Web. Globalement, la Régie a obtenu une note de 8,7 sur 10 pour les niveaux 1 et 2 des règles d'accessibilité de la WAI pour le volet informationnel. Les pages évaluées respectent 80 % des éléments de niveau 2.

Commentaires

Parmi les adaptations réalisées, mentionnons celle pour la lecture des tableaux qui permet aux personnes ayant des incapacités visuelles d'accéder plus facilement à leur contenu, ainsi que celle permettant à l'internaute d'utiliser diverses tailles de caractères selon ses besoins.

Saviez-vous que...

Nos documents sont disponibles sur demande en gros caractères, en braille ou sur bande sonore?

29. *Web Accessibility Initiative*, soit l'initiative d'accessibilité Web.

Objectifs au regard des services à la population

Objectif 6

A) Évaluer le degré d'accessibilité du volet transactionnel.

B) Établir la marche à suivre pour atteindre le niveau 2 des règles d'accessibilité de la WAI.

Résultat

☑ Atteint ☐ Non atteint ☐ Sans objet

A) L'évaluation montre qu'aucun des services transactionnels n'est accessible selon les critères du *Web Content Accessibility Guidelines*[30].

B) Une marche à suivre a été établie pour atteindre le niveau 2 des règles d'accessibilité de la WAI du volet transactionnel.

Commentaires

Les travaux de cette année ont permis de constater que l'atteinte du niveau 2 ne sera possible qu'à moyen terme vu l'importance des défis à relever. Le *Plan d'action 2007-2008* comporte un objectif concernant d'abord l'atteinte du niveau 1.

Objectif 7

Proposer des solutions pour chaque plainte concernant l'intégration des personnes handicapées selon la nouvelle définition de la personne handicapée dans la Loi des personnes handicapées et le cadre conceptuel du PPH.

Résultat

☐ Atteint ☐ Non atteint ☑ Sans objet

Aucune plainte n'a été signalée cette année relativement à l'intégration des personnes handicapées.

30. Ce guide d'accessibilité des contenus Web découle des règles d'accessibilité de la WAI.

Objectifs au regard des services à la population

Objectif 8

Réaliser un exercice d'évaluation avec les unités administratives concernées à l'égard des possibilités d'amélioration du service à la clientèle mises en évidence par l'étalonnage avec le Régime de pensions du Canada (RPC).

Résultat

☑ **Atteint** ☐ **Non atteint** ☐ **Sans objet**

À la suite de l'exercice d'évaluation, la Régie a retenu une possibilité d'amélioration du service à la clientèle mise en évidence par l'étalonnage avec le RPC. Celle-ci consiste à bonifier le processus d'évaluation des communications administratives de la Régie en invitant un représentant d'organisme venant en aide aux personnes handicapées à se joindre aux groupes de discussion.

Commentaires

Plusieurs moyens pour améliorer le service à la clientèle n'ont pas été retenus parce qu'ils étaient déjà utilisés ou inappropriés.

Objectif 9

Réaliser au moins trois activités de communication auprès des professionnels de la santé sur les rentes d'invalidité.

Résultat

☑ **Atteint** ☐ **Non atteint** ☐ **Sans objet**

Deux articles ont été publiés en 2006 dans :

- Le bulletin de l'Ordre des travailleurs sociaux, édition de juin;
- *Perspectives Infirmières*, édition juillet-août.

Une séance d'information a été offerte aux médecins résidents de l'Hôpital Saint-François d'Assise de Québec, le 30 mai 2006.

Objectif 10

Analyser les résultats du grand sondage tenu en février et en mars 2006 sur la satisfaction de la clientèle selon la Loi des personnes handicapées et le cadre conceptuel du PPH.

Résultat

☑ **Atteint** ☐ **Non atteint** ☐ **Sans objet**

- L'indice global de satisfaction à l'égard des services est de 76,3 pour les requérants du SEH.
- Les résultats du grand sondage n'ont révélé aucun élément pouvant nuire à l'intégration des personnes handicapées.

Objectifs au regard des gestionnaires d'un organisme public

Objectif 11

Faire connaître la nouvelle définition de la personne handicapée dans la Loi des personnes handicapées et le cadre conceptuel du PPH aux gestionnaires et aux responsables des unités administratives.

Résultat

☑ **Atteint** ☐ **Non atteint** ☐ **Sans objet**

La Régie a tenu des activités de sensibilisation pour les gestionnaires et les responsables des unités administratives, soit :

- Un déjeuner-conférence avec les gestionnaires portant sur le cadre conceptuel du PPH;
- Une formation sur ce même concept destinée aux responsables des unités administratives.

Objectif 12

Faire connaître à l'ensemble des employés l'existence du présent plan d'action à l'égard des personnes handicapées.

Résultat

☑ **Atteint** ☐ **Non atteint** ☐ **Sans objet**

L'annonce du plan 2006-2007 a été faite à l'ensemble du personnel.

Objectif 13

Offrir un accompagnement aux gestionnaires lors du processus d'embauche des personnes handicapées.

Résultat

☑ **Atteint** ☐ **Non atteint** ☐ **Sans objet**

La Régie s'assure maintenant de la présence de la Direction des ressources humaines dans le processus d'évaluation des candidats ayant des incapacités.

Objectif 14

Améliorer la stratégie de communication du *Plan des mesures d'urgence*, notamment les consignes à l'égard des personnes handicapées.

Résultat

☑ **Atteint** ☐ **Non atteint** ☐ **Sans objet**

La nouvelle stratégie de communication du *Plan des mesures d'urgence* a été mise en œuvre en 2006-2007.

La *Déclaration de services aux citoyens*

Dans sa déclaration, la Régie s'engage publiquement à offrir aux citoyens des services de qualité qui répondent à leurs besoins et à leurs attentes. Elle place ainsi le citoyen au cœur de ses préoccupations et le personnel, au cœur de l'action. La déclaration 2006-2007 compte 34 engagements, tant qualitatifs que quantitatifs. Ces engagements ont été établis à la suite des consultations (groupes de discussion et sondages[31]) menées auprès de milliers de clients, qui ont permis de faire ressortir les aspects du service qui leur semblaient les plus importants.

La première édition de la *Déclaration de services aux citoyens* date d'avril 2001[32] et depuis, elle est révisée chaque année pour tenir compte de l'évolution de l'offre de services ainsi que des attentes de la clientèle. Une nouvelle mise à jour a été publiée le 1er avril 2007.

Un engagement public qui évolue

La population peut consulter la déclaration sur le site Web de la Régie ou téléphoner pour l'obtenir. Une formation sur celle-ci est offerte à toutes les personnes qui travaillent auprès de la clientèle. De plus, le personnel est informé des mises à jour qui y sont faites lorsqu'elles ont des retombées sur son travail.

La Régie a mis en place plusieurs outils pour mesurer le respect de ses engagements et pour favoriser l'amélioration continue de la qualité des services :

- Les sondages sur la satisfaction de la clientèle, qui constituent le moyen privilégié pour mesurer l'appréciation du client à l'égard des aspects qualitatifs des engagements (page 63);
- Le programme d'assurance qualité, qui comprend entre autres un système de suggestions du personnel nommé Eurêka, et la conformité des traitements (page 64);
- Les indicateurs de délais de réponse, qui mesurent les aspects quantitatifs des engagements (page 65);
- Le traitement des plaintes, qui sert à faire des recommandations pour améliorer les services (page 67);
- La veille et le balisage, qui permettent de comparer la performance de la Régie.

Saviez-vous que...

En 2006-2007, la Régie a répondu à 1 156 804 appels téléphoniques?

31. En 1995, 1998 et 2001, trois sondages ont été réalisés auprès de l'ensemble de la clientèle pour mesurer ses attentes et sa satisfaction à l'égard des aspects du service. Les résultats de l'édition 2001 ont permis de constater une stabilité des attentes alors que la mesure de la satisfaction est plus fluctuante. Ces constats ont amené la Régie à adopter une fréquence de deux ans pour la mesure de la satisfaction et une fréquence de cinq ans pour la mesure de l'importance des attentes. De plus, en 2006, le grand sondage a été étendu à la population pour la mesure de l'importance des attentes.

32. La *Déclaration de services aux citoyens* a remplacé la *Charte des services à la clientèle* publiée depuis 1996.

L'appréciation du client à l'égard des services reçus

La Régie a effectué en 2006 un grand sondage sur la satisfaction de la clientèle[33], comme elle le fait régulièrement depuis 1995. Ce sondage vise l'ensemble de ses clientèles, soit celle du Régime de rentes du Québec (RRQ), celle des régimes complémentaires de retraite (RCR) et celle du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants (CIRSE). Il mesure le degré de satisfaction à l'égard des aspects du service[34] liés aux engagements contenus dans sa *Déclaration de services aux citoyens*, et ce, en fonction des attentes des citoyens. De ce fait, il permet de connaître les résultats de ces engagements en mettant en lumière la perception du client. Les résultats du sondage mené en 2006 ont également contribué à la révision de la déclaration.

L'évolution de 2004 à 2006 est marquée par une hausse générale des indices de satisfaction envers la majorité des aspects du service, et ce, pour les trois programmes. Les clients du RRQ demeurent toujours les plus satisfaits, alors que ceux du CIRSE présentent les indices de satisfaction les moins élevés pour six des neuf aspects du service. La satisfaction globale envers le service est très élevée : 95,3 % des clients du RRQ se disent assez ou très satisfaits de l'ensemble des services reçus; 93,4 % des clients des RCR font de même tout comme 87,9 % des clients du CIRSE. Pour l'ensemble des trois programmes, 91,6 % des clients se disent satisfaits.

Le sondage de 2006, en plus de mesurer la satisfaction à l'égard des services, s'intéressait également à l'importance que les citoyens accordent aux différentes attentes envers la prestation de services. La combinaison des deux mesures permet à la Régie d'établir l'influence que l'amélioration ou la détérioration d'un service peut avoir sur la satisfaction générale des clients. Elle offre également une information plus complète pour cibler les priorités d'intervention de la Régie.

Grâce à l'utilisation conjointe de deux méthodes d'analyse, les conclusions suivantes ont été obtenues :

- Peu importe le programme, trois aspects du service nécessiteront une attention particulière de la Régie au cours des prochaines années : la compétence, la fiabilité et la facilité. Bien que ces aspects ne soient pas ceux présentant les indices de satisfaction les plus faibles (ils se situent plutôt autour de la moyenne), les analyses démontrent qu'une amélioration de ces aspects aurait une grande influence sur la satisfaction générale des clients.
- De façon plus particulière, les éléments suivants sont à surveiller :
  - Ne pas faire d'erreurs;
  - Informer le client de ses droits;
  - Expliquer clairement les raisons des décisions prises dans un dossier;
  - Mettre en place des moyens qui éviteront au client d'avoir à expliquer plusieurs fois sa situation.
- La rapidité influence fortement la satisfaction des clients des RCR. Ils souhaitent particulièrement pouvoir communiquer rapidement avec un représentant de la Régie lorsqu'ils en ont besoin.
- Certains aspects sont maîtrisés : la courtoisie (RRQ), l'accessibilité (RCR et CIRSE) et l'économie (CIRSE). Cette conclusion découle soit de la grande satisfaction exprimée envers ces aspects (courtoisie, accessibilité), soit de l'absence d'influence de l'aspect sur la satisfaction du client (économie).

33. Le sondage portant sur les attentes et la satisfaction de la clientèle s'est déroulé par téléphone du 7 février au 18 avril 2006. Les réponses pour la satisfaction ont été recueillies auprès de 2 164 clients ayant eu un contact avec la Régie dans les mois précédant le sondage. L'importance des attentes a quant à elle été mesurée auprès de 2 133 citoyens. Au niveau de confiance de 95 %, les marges d'erreur observées pour les aspects du service sont au plus de 3 points pour les indices de satisfaction et de 0,16 point pour les indices d'importance.

34. Les neuf aspects du service sont : l'accessibilité, l'attention, la compétence, la courtoisie, l'économie, la facilité, la fiabilité, l'information sur les droits et responsabilités ainsi que la rapidité.

La conformité des traitements

Un des engagements qualitatifs de la *Déclaration de services aux citoyens* concerne le contrôle de la qualité des opérations et des décisions. Ce contrôle, appelé conformité des traitements, consiste à vérifier par échantillonnage certains traitements administratifs à risque au regard des exigences législatives.

Le tableau suivant présente les résultats atteints par rapport aux objectifs opérationnels que la Régie s'est donnés en cette matière. Ces résultats indiquent le taux de conformité des traitements, c'est-à-dire le pourcentage de dossiers exempts d'erreurs à incidence financière pour la clientèle.

Taux de conformité des traitements*

Traitements	Objectifs	Résultats
		2006**
Attribution de la rente de retraite***	Plus de 99,25 %	98,24 %
Attribution des prestations de survivants***	Plus de 99,25 %	99,23 %
Attribution de la rente d'invalidité***	Plus de 99,00 %	98,21 %
Traitement administratif des dossiers de Soutien aux enfants***	Plus de 99,00 %	99,43 %

* Une modification a été apportée cette année à la méthode de calcul du taux de conformité des traitements. La mise en application de cette nouvelle méthode a eu pour effet de diminuer le pourcentage de dossiers exempts d'erreurs à incidence financière. Les résultats des années antérieures n'ont pas pu être reconstitués.

** Les résultats se rapportent maintenant à l'année civile, soit de janvier à décembre.

*** Niveau de confiance de 95 % avec marges d'erreur de :

- ± 0,91 % pour l'attribution de la rente de retraite;
- ± 0,61 % pour l'attribution des prestations de survivants;
- ± 0,63 % pour l'attribution de la rente d'invalidité;
- ± 0,50 % pour le traitement administratif des dossiers de Soutien aux enfants.

Plusieurs actions ont été entreprises afin d'augmenter le taux de conformité des traitements, particulièrement à l'égard de l'attribution de la rente d'invalidité et du traitement administratif des dossiers de Soutien aux enfants. Parmi ces actions, soulignons :

- La vérification des dossiers traités et la tenue de rencontres individuelles d'accompagnement avec les agents de rentes;
- La distribution aux agents de rentes d'un outil de travail mieux adapté à leurs besoins;
- Un atelier d'information destiné aux agents de rentes pour mettre à jour les connaissances nécessaires à l'accomplissement de leur travail;
- La simplification et la clarification de certaines procédures.

L'utilisation des services Internet par les citoyens

Comme le montrent les résultats présentés dans le tableau ci-dessous, le taux d'accroissement de l'utilisation des services Internet par les citoyens[35] en 2006-2007 est moins élevé que celui de l'année précédente. Cela est principalement attribuable au fait que ce mode de service a atteint une certaine maturité, notamment en ce qui concerne le changement d'adresse. Néanmoins, l'utilisation de la presque totalité des services Internet évalués ne cesse de croître. À titre d'exemple, celle du relevé de participation a connu une augmentation de 50 % entre 2005-2006 et 2006-2007, passant de 34 616 à 51 783 transactions. La demande de retenue d'impôt a pour sa part enregistré une hausse de 39 % pour cette même période avec 4 441 transactions en 2005-2006, comparativement à 6 182 en 2006-2007.

Comparaison du taux d'accroissement de l'utilisation des services Internet par les citoyens au cours des deux dernières années

	Entre 2005-2006 et 2006-2007	Entre 2004-2005 et 2005-2006
Taux d'accroissement de l'utilisation des services Internet par les citoyens	17 %*	34 %**

* Soit 186 412 transactions en 2005-2006, comparativement à 217 969 en 2006-2007.

** Soit 138 975 transactions en 2004-2005, comparativement à 186 412 en 2005-2006.

Les résultats atteints dans les délais de réponse

Le respect de nos engagements : une fierté

Le tableau ci-après présente les résultats des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens* en ce qui a trait aux délais de réponse, soit les aspects quantitatifs des engagements. La Régie entend respecter ses engagements pour l'ensemble de sa clientèle, mais des cas d'exception empêchent d'atteindre le résultat recherché, c'est-à-dire 100 % de la clientèle. C'est pourquoi un résultat de 95 % est jugé satisfaisant. Comme le montre le tableau suivant, la Régie a respecté ses engagements quantitatifs en 2006-2007.

Saviez-vous que...

En 2006-2007, notre site Web a reçu en moyenne 6 532 visites par jour?

35. Cet indicateur concerne les services transactionnels sur le Web utilisés par les particuliers. Ces services sont : le changement d'adresse (y compris le Service québécois de changement d'adresse), le dépôt direct, le relevé de participation, la demande de rente de retraite, le duplicata de relevés d'impôt et la demande de retenue d'impôt. Ils ont été choisis parce qu'ils ont tous un historique d'utilisation depuis l'exercice 2004-2005 et une influence sur la performance opérationnelle de la Régie.

Résultats des engagements quantitatifs de la *Déclaration de services aux citoyens*

Type de service	Engagements	Résultats			
		Pourcentage des cas traités dans le délai maximal prévu			Délai habituel de réponse (2)
	Délai maximal de réponse (1)	2006-2007	2005-2006	2004-2005	2006-2007
Services particuliers à la *Loi sur le régime de rentes du Québec*					
Délai pour répondre à une demande de :					
• Rente de retraite	60 jours	95 %	96 %	97 %	32 jours
• Rente de conjoint survivant Les conjoints de fait doivent fournir des renseignements attestant leur situation, ce qui peut entraîner un délai plus long.	90 jours	95 %	95 %	95 %	36 jours
• Rente d'invalidité Le délai débute au moment où la Régie a en main la demande de rente et le rapport rempli par le médecin. La Régie s'engage à respecter le délai maximal lorsque l'information reçue initialement suffit pour prendre une décision.	150 jours	97 %	96 %	96 %	70 jours
Services particuliers au CIRSE					
Délai pour répondre à une demande de supplément pour enfant handicapé Le délai débute au moment où la Régie a en main la demande de supplément et le rapport rempli par un professionnel de la santé. La Régie s'engage à respecter le délai maximal lorsque l'information reçue initialement suffit pour prendre une décision.	115 jours	99,7 %	99,7 %	99,8 %(3)	47 jours
Plaintes ou commentaires adressés au Commissaire aux services					
Délai de rappel à la suite d'une demande téléphonique	2 jours ouvrables	98 %	94 %	96 %	s. o.
Délai de réponse à une demande soumise au Commissaire	30 jours	99 %	99 %	99 %	4 jours
Services communs					
Prise d'appel					
Attente avant de parler à l'un des représentants de la Régie Les clients sont informés du délai moyen d'attente s'il dépasse 20 secondes.	3 minutes	96 %	96 %	95 %	19 secondes(4)
La Régie s'engage à ce que la ligne téléphonique soit rarement occupée, soit moins de 5 % des appels durant l'année.	s. o.	2,1 %	1,5 %	1,9 %	s. o.
Courriel					
Délai de réponse	2 jours ouvrables	98 %	98 %	99 %	s. o.
En personne					
Temps d'attente pour rencontrer un représentant de la Régie(4)	20 minutes	95 %	97 %(5)	96 %	6 minutes

Notes explicatives du tableau :

(1) Si, par exception, le délai maximal devait être dépassé, la Régie s'engage à en informer le client.

(2) Le délai habituel de réponse est donné à titre indicatif. Trois fois sur quatre, le client a reçu une réponse dans un délai inférieur ou égal à celui présenté.

(3) Le résultat de 2004-2005 a été recalculé à la suite d'une modification à la méthode de calcul. Le résultat présenté dans le *Rapport annuel de gestion 2004-2005* était de 99,9 %.

(4) Pour le RRQ et le CIRSE seulement.

(5) En 2005-2006, une modification a été apportée à la méthode de calcul. Le nombre de clients servis au comptoir, dont le temps de traitement était plus court, était comptabilisé au centre de services de Montréal en plus de ceux reçus en entrevue. Les services au comptoir doivent être exclus afin de respecter la définition de cet engagement. Les résultats de 2004-2005 n'ont pas pu être recalculés, mais l'effet sur les résultats est minime.

Le traitement des plaintes

Conformément à la *Politique d'intervention en matière d'insatisfaction de la clientèle*, le Commissaire aux services est responsable de l'analyse et du traitement des plaintes des citoyens. La Régie définit la plainte comme l'expression d'une insatisfaction à l'égard d'un service reçu ou d'une objection à un élément d'un programme ou d'une mesure administrés par la Régie. Le Commissaire répond aux citoyens insatisfaits et tente d'apporter une réponse claire et adaptée à chaque situation. Il dispose d'un pouvoir de recommandation pour améliorer les services et les programmes offerts.

Le Commissaire contribue à l'amélioration du service

Cette année, le Commissaire a traité 1 515 plaintes comparativement à 2 007 en 2005-2006. Le nombre de plaintes a diminué considérablement par rapport aux deux années précédentes. Cette baisse s'explique principalement par le fait que les familles québécoises comprennent mieux le crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants (CIRSE), en vigueur depuis janvier 2005.

Répartition des demandes adressées au Commissaire

	2006-2007	2005-2006	2004-2005
Plaintes (A)	**1 515**	**2 007**	**2 519**
Régime de rentes du Québec (RRQ)	878	884	882
CIRSE	619	1 105	1 616
Régimes complémentaires de retraite (RCR)	18	18	21
Plaintes fondées (B)[36]	**130**	**116**	**93**
Taux de plaintes fondées (B/A)	9 %	6 %	4 %
Commentaires[37]	**555**	**671**	**437**
Total	**2 070**	**2 678**	**2 956**

Parmi les 1 515 plaintes reçues cette année, 130 ont été considérées comme fondées, ce qui représente un taux de plaintes fondées de 9 %. Depuis trois ans, ce taux demeure inférieur à 10 %.

Saviez-vous que...

Si la réponse ou le service obtenus ne vous ont pas donné satisfaction, vous pouvez vous adresser au Protecteur du citoyen, un organisme indépendant de la Régie?

36. Une plainte est fondée si elle répond à au moins un des critères suivants :
- Il y a eu erreur dans l'application de la loi;
- Le client a subi un inconvénient;
- Il y a eu manquement à la *Déclaration de services aux citoyens*.

37. Les commentaires regroupent les messages qui sont adressés au Commissaire aux services et qui n'expriment pas d'insatisfaction (renseignements administratifs demandés, commentaires positifs, suggestions, etc.).

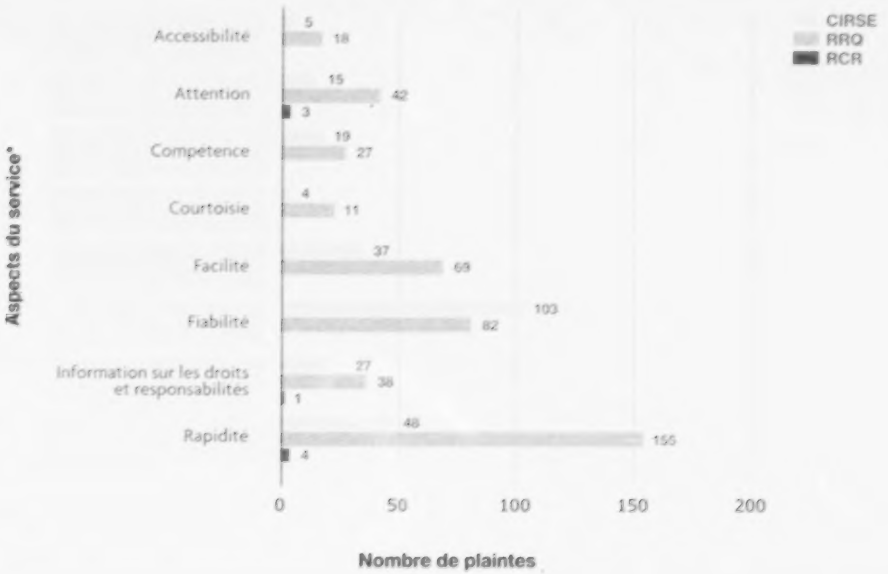
Les motifs d'insatisfaction

Parmi les 1 515 plaintes traitées en 2006-2007, la Régie en a dénombré 807 (53 %) se rapportant à certaines dispositions des lois, tandis que 708 (47 %) se rapportaient au service offert par la Régie. Les principaux éléments qui ont suscité de l'insatisfaction portent sur :

- Les critères d'admissibilité aux prestations (18 %);
- Les délais de traitement (14 %);
- Le calcul des prestations (8 %);
- Les retards de paiement (données manquantes ou en traitement) (6 %);
- Le taux de recouvrement (6 %).

Les 708 plaintes relatives au service offert sont indiquées par programme dans le graphique suivant en fonction des aspects du service sur lesquels la Régie a pris des engagements dans sa *Déclaration de services aux citoyens*.

Répartition des 708 plaintes relatives au service



* En 2006-2007, l'aspect du service lié à l'économie n'est pas présenté étant donné qu'il n'y a eu aucune plainte. Cet aspect signifie « administrer et gérer les biens d'une organisation en évitant les dépenses inutiles ».

Les recommandations du Commissaire

En 2006-2007, le traitement des plaintes a amené le Commissaire à formuler 209 recommandations à l'organisation, dont 34 % visaient à favoriser le règlement d'une situation particulière et 66 % à s'assurer de l'amélioration des services ou des programmes.

Un commissaire
l'écoute du citoy

Cette année, la principale recommandation consiste à faire des efforts additionnels pour expliquer aux travailleurs que l'invalidité temporaire n'est pas couverte par le régime public d'assurance. Cette couverture est offerte par les assureurs privés ou par d'autres programmes gouvernementaux.

Conformité aux lois et aux politiques d'application gouvernementale

Cette section comporte des renseignements visant à satisfaire aux exigences législatives et gouvernementales en vigueur en matière de reddition de comptes.

Cette année, la Régie a choisi d'intégrer à la présente section une nouvelle dimension même si elle n'est pas encore exigée par le gouvernement, soit ses réalisations en matière de développement durable.

La protection des renseignements personnels 71

Le code d'éthique et de déontologie qui s'applique aux administrateurs 72

Le programme d'accès à l'égalité 73

La politique linguistique 76

Les mécanismes de suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec 76

La simplification administrative 77

Le développement durable 77

La protection des renseignements personnels

Pour assurer la protection des renseignements personnels contenus dans les dossiers de sa clientèle, la Régie s'est dotée d'une série de règles et de mesures dont l'application est régulièrement vérifiée par le Bureau de l'audit interne. Des équipes spécialisées en protection des renseignements personnels et en sécurité informatique assurent le soutien sur une base continue.

La loi, une réforme

Le gouvernement a adopté la *Loi modifiant la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* et d'autres dispositions législatives. Cette loi est en vigueur depuis le 14 juin 2006 à l'exception de certaines dispositions. En 2006-2007, la Régie a instauré de nouvelles façons de faire dans l'organisation pour répondre aux exigences de cette loi.

La sensibilisation et la formation du personnel

Pour assurer la protection de l'information, la Régie mise tout d'abord sur la compétence et le comportement responsable de son personnel. Dans cette optique, la formation et la sensibilisation du personnel constituent les moyens privilégiés. Le respect de la confidentialité fait aussi partie du programme de formation continue du personnel en contact direct avec la clientèle; des séances de travail se tiennent régulièrement à ce sujet.

L'évaluation de la protection des renseignements personnels

Des renseignements personnels bien protégés

La Régie a demandé au Bureau de l'audit interne de procéder à l'évaluation de certains aspects concernant la protection des renseignements personnels. Celui-ci est d'avis que de façon générale, la Régie protège adéquatement les renseignements personnels qu'elle détient au sujet des aspects vérifiés. Néanmoins, le Bureau de l'audit interne a formulé des recommandations pour améliorer certaines lacunes constatées lors de la réalisation des travaux de vérification.

La prestation électronique de services aux citoyens

La prestation électronique de services comporte un défi pour la protection des renseignements personnels. Il s'agit en effet de trouver un équilibre satisfaisant entre l'accès aux services de l'État d'une manière simple et conviviale et une juste protection de la vie privée des citoyens, un élément clé de la confiance nécessaire à l'adhésion aux services électroniques. Une attention particulière a d'ailleurs été portée au processus d'authentification des clients. Il permet de vérifier l'identité de l'internaute pour qu'il puisse accéder à distance, de façon confidentielle, à de l'information à son sujet. Une entente importante a d'ailleurs été signée avec Services Québec pour offrir un service commun d'authentification électronique.

Les demandes d'accès à des renseignements personnels ou à des documents administratifs

Conformément à la loi, les citoyens peuvent demander d'avoir accès à leur dossier ou à des documents administratifs de la Régie. En 2006-2007, le responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a rendu 106 décisions. Parmi celles-ci, 12 ont été portées en révision devant la Commission d'accès à l'information.

La communication de renseignements personnels entre organismes

Afin de permettre l'application d'une loi au Québec, des renseignements personnels peuvent être communiqués sans le consentement de la personne concernée; la Régie est partie à 68 ententes de ce genre[38].

Le code d'éthique et de déontologie qui s'applique aux administrateurs

Conformément à la *Loi sur le ministère du Conseil exécutif*, la Régie s'est dotée d'un code d'éthique et de déontologie applicable aux administrateurs[39]. Celui-ci a été adopté en juin 1999 et a été mis à jour en 2002 et en 2005. Au cours de l'exercice, la Régie n'a reçu aucune plainte et n'a eu aucun cas à traiter à l'égard de ses administrateurs.

Saviez-vous que...

Nous ne pourrons pas vous répondre par courriel si nos réponses à vos questions renferment des renseignements personnels?

38. La liste des ententes de communication de renseignements personnels est présentée à l'annexe 3 (page 133).
39. Le code d'éthique et de déontologie est présenté à l'annexe 4 (page 137).

Le programme d'accès à l'égalité

La Régie souscrit au programme d'accès à l'égalité

Afin d'assurer une meilleure représentation des diverses composantes de la société québécoise au sein de la fonction publique, le gouvernement a mis sur pied un programme d'accès à l'égalité à l'intention des membres de groupes cibles ainsi que des femmes. Les groupes cibles incluent les membres des communautés culturelles, les anglophones, les autochtones et les personnes handicapées. Les tableaux suivants présentent les résultats sur l'embauche et la représentativité de ces divers groupes.

Renseignements généraux

Personnel embauché en 2006-2007

	Réguliers*	Occasionnels**	Étudiants	Stagiaires	Total
Nombre de personnes embauchées	28	52	33	20	**133**

* Ces données n'incluent que les recrutements.

** Ces données n'incluent que les nouvelles entrées en fonction en 2006-2007, ce qui exclut les employés occasionnels provenant des listes de rappel ainsi que ceux déjà en fonction et dont le contrat est renouvelé.

Le nombre d'employés en place au 31 mars 2007

Réguliers	Occasionnels	Total
1 090	111	**1 201**

Représentativité des groupes cibles

Taux d'embauche des groupes cibles[40]

Statut d'emploi	Embauche totale 2006-2007	Embauche de membres de groupes cibles en 2006-2007					
		Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	Taux d'embauche par statut d'emploi*
Régulier	28	6	0	0	1	7	**25,0 %**
Occasionnel	52	8	2	0	2	12	**23,1 %**
Étudiant	33	4	3	0	0	7	**21,2 %**
Stagiaire	20	4	0	0	0	4	**20,0 %**
Total	133	22	5	0	3	30	**22,6 %**
Taux d'embauche par groupe cible**		**16,5 %**	**3,8 %**	**0 %**	**2,3 %**	**22,6 %**	

* Nombre total de personnes issues du groupe visé dans un statut donné par rapport à l'embauche totale 2006-2007 dans ce statut.

** Nombre total de personnes issues du groupe visé par rapport à l'embauche totale 2006-2007.

40. L'objectif est d'atteindre un taux d'embauche annuel de 25 % des nouveaux employés permanents, temporaires, occasionnels, stagiaires et étudiants provenant de groupes cibles : communautés culturelles, autochtones, anglophones et personnes handicapées, afin de hausser leur représentativité dans la fonction publique.

Les résultats d'embauche en matière de communautés culturelles, d'anglophones, d'autochtones et d'handicapés sont inférieurs aux objectifs gouvernementaux fixés à 25 %. Cependant, on constate une augmentation importante de ce taux d'embauche passant de 17,7 % en 2005-2006 à 22,6 % en 2006-2007.

Taux d'embauche global des groupes cibles par statut d'emploi : résultats comparatifs

Année	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires
2006-2007	25,0 %	23,1 %	21,2 %	20,0 %
2005-2006	14,7 %	10,4 %	28,8 %	7,7 %
2004-2005*	12,5 %	15,1 %	18,2 %	25,0 %

* Pour 2004-2005, les résultats excluent les personnes handicapées puisque ces dernières n'étaient pas visées par l'objectif du 25 % d'embauche.

Taux de représentativité des groupes cibles au sein de l'effectif régulier : résultats comparatifs au 31 mars de chaque année[41]

Groupes cibles	2007		2006		2005	
	Nombre d'employés réguliers en place	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total	Nombre d'employés réguliers en place	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total	Nombre d'employés réguliers en place	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total
Communautés culturelles	49	4,5 %	42	3,9 %	39	3,7 %
Anglophones	10	0,9 %	8	0,7 %	7	0,7 %
Autochtones	5	0,5 %	4	0,4 %	3	0,3 %
Personnes handicapées	11	1,0 %	10	0,9 %	12	1,1 %
Total	**75**	**6,9 %**	**64**	**5,9 %**	**61**	**5,8 %**

41. L'objectif est d'atteindre la cible gouvernementale de 9 % pour le taux de représentativité des membres des communautés culturelles et de 2 % pour les personnes handicapées.

Représentativité des femmes

Taux d'embauche des femmes en 2006-2007

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires	Total
Nombre de femmes embauchées	19	28	24	13	**84**
Taux d'embauche	**67,9 %**	**53,8 %**	**72,7 %**	**65,0 %**	**63,2 %**

Taux de représentativité des femmes au sein de l'effectif régulier au 31 mars 2007

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel*	Personnel technicien	Personnel de bureau	Personnel ouvrier	Total
Nombre total d'employés réguliers en place	52	394	212	429	3	**1 090**
Nombre de femmes en place	23	202	125	336	0	**686**
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total de la catégorie	**44,2 %**	**51,3 %**	**59,0 %**	**78,3 %**	**0 %**	**62,9 %**

* Y compris les avocats, les notaires, les conseillers en gestion des ressources humaines et les médecins.

Mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi

Des gestes concrets ont été posés à ce titre au cours de la dernière année :

- Le directeur des Ressources humaines et le répondant ministériel en matière d'accès à l'égalité ont assisté à une séance d'information sur la gestion de la diversité afin de les sensibiliser à divers aspects d'accueil et d'intégration des groupes cibles;
- Le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles a donné une formation à 37 cadres, qui portait sur la compétence « ouverture à la diversité »;
- Le nouveau profil de compétences des gestionnaires de la Régie décrit « l'ouverture à la diversité » comme une compétence nécessaire dans l'exercice de leurs fonctions.

La politique linguistique[42]

Le gouvernement du Québec a démontré l'importance qu'il accorde à la langue française en adoptant, en novembre 1996, la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration*. Dès 1997, la Régie s'est dotée d'une politique linguistique pour uniformiser ses communications écrites et orales et renforcer la priorité qu'elle accorde à une langue simple et correcte. Cette politique a valeur de directive interne et tous les membres du personnel doivent s'y conformer.

En 2006-2007, la Régie a élaboré un projet visant la qualité du français et la clarté des lettres modèles utilisées pour les diverses interventions liées au Régime de rentes du Québec et au Soutien aux enfants.

Les mécanismes de suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec

La Régie suit les recommandations du Vérificateur général du Québec par l'entremise de son Bureau de l'audit interne qui s'assure, auprès des gestionnaires, de la mise en pratique de ses recommandations. Par la suite, l'auditeur interne soumet le suivi des recommandations aux membres du comité de vérification et de performance, un des comités du conseil d'administration.

En ce qui a trait à la Régie, aucune recommandation n'a été produite par le Vérificateur général du Québec en cours d'année.

Saviez-vous que...

La Régie a reçu une mention spéciale au gala des Mérites du français pour avoir fait la promotion de la langue française dans ses technologies de l'information?

42. L'article 29 de la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration* prévoit que les ministères et organismes doivent faire état de l'application de leur politique linguistique dans leur rapport annuel.

La simplification administrative[43]

Dans le cadre de la simplification administrative exigée en vertu de l'article 7 de la *Loi sur l'administration publique*, la Régie se préoccupe de simplifier le plus possible les règles et les procédures qui régissent sa prestation de services. En 2006-2007, elle a accompli plusieurs réalisations à ce titre, dont :

La simplicité : une préoccupation bien ancrée

- La publication de fascicules portant sur l'administration d'un régime de retraite;
- L'amélioration, sur le site Web, de la *Déclaration annuelle de renseignements* en matière de régimes complémentaires de retraite;
- L'élaboration de normes qui permettront d'uniformiser la terminologie et la présentation des formulaires;
- Le remplacement de l'envoi de la déclaration d'identité pour les résidents de l'Ontario par la réception automatisée des dates de décès;
- L'amélioration du relevé de participation;
- Le rappel aux citoyens de leur droit de s'adresser directement au Tribunal administratif du Québec;
- La mise en ligne sur le site Web de la demande de changement de situation conjugale pour le Soutien aux enfants, ainsi que des demandes de prestations de survivants et de paiement de Soutien aux enfants;
- La mise en ligne sur le site Web de nouveaux formulaires;
- La mise en place de la gestion autonome de l'admissibilité du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants.

Le développement durable

En plus des gestes concrets qu'elle pose depuis plusieurs années en faveur du développement durable, la Régie a décidé d'officialiser ses engagements en la matière dans son prochain *Plan d'action 2007-2008*.

La Régie contribue au développement durable

Ainsi, en 2006-2007, des efforts ont notamment été consacrés à l'élaboration des objectifs du plan d'action, qui couvrira deux volets : l'un environnemental et l'autre sociétal. La Régie participe aussi activement au comité sur le développement durable du Centre de services partagés du Québec.

Elle a en outre accompli d'autres actions, notamment à l'égard de la protection de l'environnement, avec la promotion du transport en commun, l'abolition des agendas papier et la priorité accordée à l'achat de produits écologiques, lorsque cela est possible. Pour le volet sociétal, elle a aussi réitéré son soutien à des organismes de bienfaisance comme Entraide et Opération Enfant Soleil. Par son implication, la Régie souhaite joindre les rangs des promoteurs du développement durable.

43. Cette section intègre les réalisations de la Régie en matière d'allègement réglementaire et administratif pour les entreprises.

Gestion des ressources

Cette section fournit des renseignements sur les ressources humaines, informationnelles et financières nécessaires à la réalisation de la mission de la Régie en 2006-2007.

Le personnel 81

Les systèmes d'information 84

La revue financière 86

Le personnel[44]

Au 31 mars 2007, la Régie comptait 1 201 employés pour un total de 1 114 équivalents à temps complet (ETC), soit 1 020 ETC réguliers et 94 ETC occasionnels. Par rapport à l'année précédente, il s'agit d'une diminution de 0,6 % en ETC.

Les 1 201 employés sont notre force

Répartition de l'effectif par catégorie d'emploi

Catégorie d'emploi	Nombre d'employés	Pourcentage
Cadres et hors cadres	52	4,3 %
Professionnels	421	35,1 %
Fonctionnaires	728	60,6 %
Total	**1 201**	**100 %**

Le rajeunissement de l'effectif

Au cours des trois dernières années, le pourcentage des employés âgés de moins de 35 ans est demeuré relativement stable :

- 14,3 % de l'effectif de la Régie en 2007;
- 14,7 % en 2006;
- 14,9 % en 2005.

Tout comme l'an passé, le gouvernement n'a pas fixé d'objectifs d'embauche de jeunes de moins de 35 ans pour l'année 2006-2007. Cependant, la Régie a maintenu sa volonté de rajeunir son effectif.

Ainsi, sur les 80 personnes recrutées au cours de l'année, à titre de personnel régulier ou occasionnel, 31 (38,8 %) étaient âgées de moins de 35 ans. Parmi ces jeunes, 6 (19,4 %) sont issus de communautés culturelles.

Notons aussi que la Régie a embauché 53 étudiants et stagiaires de moins de 35 ans. De ce nombre, 21 % proviennent de communautés culturelles, comparativement à 13 % en 2005-2006.

Répartition des personnes recrutées

Groupe d'emploi	Nombre de personnes recrutées	Personnes de moins de 35 ans recrutées		Jeunes recrutés provenant de communautés culturelles	
		Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage
Réguliers	28	16	57,1 %	3	18,8 %
Occasionnels	52	15	28,8 %	3	20,0 %
Total	**80**	**31**	**38,8 %***	**6**	**19,4 %****

* Nombre total de personnes de moins de 35 ans recrutées par rapport au nombre total de personnes recrutées.

** Nombre total de jeunes recrutés provenant de communautés culturelles par rapport au nombre total de personnes de moins de 35 ans recrutées.

44. On peut trouver de l'information complémentaire sous la rubrique « Le programme d'accès à l'égalité » à la page 73.

Le taux de rétention

Comme l'indique le tableau ci-dessous, bien que le taux de rétention du personnel de la Régie ait diminué en 2006-2007 par rapport à 2005-2006, il demeure supérieur à celui de l'ensemble de la fonction publique. Selon les renseignements recueillis, la plupart des employés qui quittent la Régie le font pour relever de nouveaux défis.

Taux de rétention du personnel

Année*	Régie	Fonction publique
2006-2007	96,1 %	95,8 %
2005-2006	96,8 %	96,8%
2004-2005	98,3 %	97,1 %

* Chaque année, les données concernant le taux de rétention sont calculées à partir des neuf premiers mois de l'année et projetées pour l'ensemble de l'année. Pour cette raison, les données peuvent quelque peu différer l'année suivante.

La formation, la mobilisation et la qualité de vie au travail

Afin de disposer, en nombre suffisant, d'un personnel compétent, mobilisé et performant, et de maintenir un climat de travail favorable à l'accomplissement de sa mission, la Régie prend diverses initiatives.

Les travaux associés à la gestion du savoir devraient permettre à la Régie de posséder et développer les compétences requises et de sauvegarder et renouveler les savoirs organisationnels pour les années à venir[45]. En ce sens, la Régie a :

- Élaboré des profils de compétences pour l'ensemble de ses employés;
- Déterminé des compétences clés pour l'organisation et sélectionné des compétences prioritaires et à développer;
- Alloué 3,79 % de sa masse salariale au développement et au maintien de l'expertise du personnel;
- Poursuivi sa participation avec le Centre francophone d'informatisation des organisations (CEFRIO) à un projet de recherche sur le transfert intergénérationnel des savoirs à l'ère d'Internet;
- Cerné des domaines d'expertises vulnérables;
- Expérimenté des moyens novateurs en gestion du savoir;
- Mis en lumière les composantes majeures sous-jacentes à l'élaboration d'une stratégie de gestion du savoir.

Dans le but de mesurer la mobilisation du personnel, la Régie mène chaque année un sondage auprès de son personnel. Cette année, elle a révisé le contenu du sondage pour recueillir de l'information plus précise concernant les dimensions associées à la mobilisation. Afin de maintenir ou de renforcer cette mobilisation, divers ateliers ont été organisés et présentés à l'ensemble du personnel ou à des groupes ciblés :

- Atelier stratégique : présenter le *Plan stratégique 2006-2011* de la Régie;
- Atelier sur les relations interpersonnelles au travail : optimiser la communication entre les membres des équipes de travail;
- Atelier « Se comprendre dans le changement » : reconnaître les principales réactions et les besoins durant les périodes de changement.

45. Pour plus de détails sur cette question, voir le fait saillant de la page 31 et la présentation des résultats relatifs à l'objectif stratégique 17, page 52.

Une Régie à l'écoute des besoins de son personnel

La santé des personnes et la qualité de vie au travail sont également des préoccupations quotidiennes pour la Régie. Un nombre important de mesures sont offertes annuellement telles que l'aménagement du temps de travail, le régime d'horaire variable, les ajustements ergonomiques des postes de travail, les pauses santé exercices, les mesures de reconnaissance, etc. Un programme d'aide personnelle et de soutien à la carrière est aussi offert pour aider les employés à trouver une solution à un problème professionnel ou personnel qui nuit ou risque de nuire au rendement au travail.

Cette année, de nouvelles actions ont été prises. En effet, la Régie a :

- Formé tous les gestionnaires et les chefs d'équipe sur la problématique de la santé mentale au travail et les troubles de la personnalité;
- Rédigé une directive concernant la présence au travail du personnel de la Régie en situation de pandémie de grippe;
- Permis à 361 personnes de se faire vacciner gratuitement contre la grippe.

Le développement d'une culture d'éthique au sein de l'organisation

La Régie prône l'intégrité

La Régie contribue à l'implantation d'une culture d'éthique en s'assurant que tous les acteurs concernés soient sensibilisés et adéquatement formés. Conformément à son code de déontologie, elle incite chaque gestionnaire à rencontrer annuellement l'ensemble de son personnel. En 2006, celui-ci a été sensibilisé aux valeurs et aux règles d'éthique gouvernementales. De plus, la Régie a mis en branle, en 2006-2007, des travaux reliés à la sécurité, qui ont amené :

- Un modèle intégré de sécurité qui touche à la fois à la protection des personnes, des actifs, des renseignements personnels et qui fournit de l'information pertinente;
- Une nouvelle approche de contrôle interne basée sur les meilleures pratiques de même que sur des techniques de vérification informatisée.

La préoccupation de l'éthique touche également ses dirigeants et ses administrateurs. C'est le comité de gouvernance et d'éthique[46] qui veille à ce sujet en révisant entre autres *Le code d'éthique et de déontologie qui s'applique aux administrateurs*[47].

46. Un des cinq comités du conseil d'administration.

47. Pour plus de détails sur cette question, voir l'annexe 4, page 137.

Les systèmes d'information

Les TI : un levier essentiel à notre évolution

La Régie entre dans une ère de changement qui appelle à l'accroissement de la performance organisationnelle. Cette transformation suppose une pleine exploitation de l'information numérique et un changement majeur de la façon dont la Régie conçoit ses processus. Les technologies de l'information (TI) constituent à ce titre un levier essentiel à l'évolution de l'organisation et à sa prestation de services.

Ainsi, au cours de l'année 2006, la Régie a mis de l'avant une *Stratégie TI 2006-2011* en réponse aux attentes de son plan stratégique ainsi qu'aux exigences du contexte gouvernemental québécois en matière d'efficience et de partage des ressources.

Présentée au conseil d'administration de la Régie à l'automne 2006, cette stratégie s'appuie sur une lecture actualisée de l'environnement et préconise notamment l'usage accru de progiciels pour assister les opérations et le recours à l'externalisation, soit la prise en charge contractuelle des services de traitement par un fournisseur.

Le soutien continu et fiable à la prestation de services

Les défis de la transformation qui s'annonce n'enlèvent rien aux obligations quotidiennes de soutien continu et fiable à la prestation de services, indispensable au respect des engagements exprimés dans la *Déclaration de services aux citoyens*. Ainsi, assurer la qualité et la disponibilité des systèmes, de l'information et de l'infrastructure par la recherche d'un équilibre entre les exigences de la transformation et la nécessité de soutenir efficacement la prestation de services à la clientèle de la Régie, demeure un enjeu important dans le contexte actuel.

En ce sens, en 2006-2007, la Régie a poursuivi les travaux visant :

- L'enrichissement de son offre de services en ligne;
- L'implantation d'une nouvelle solution de réponse vocale interactive avec reconnaissance de la voix;
- L'adoption d'une solution de gestion électronique des documents, laquelle rehaussera l'accessibilité et le partage d'information;
- La mise en place d'une interface unifiée, offrant au personnel une vision intégrée des interventions touchant le dossier d'un client;
- Le maintien et l'enrichissement des interventions en matière de protection des renseignements personnels et confidentiels.

Saviez-vous que...

Chaque année, la Régie procède à un exercice de relève informatique dans le but de vérifier sa capacité à reprendre ses activités à la suite d'un sinistre?

Le maintien et l'évolution du patrimoine technologique

Le soutien continu et fiable à la prestation de services repose également sur une technologie robuste et disponible en tout temps. La Régie se doit de maintenir son parc technologique à jour afin de réduire les risques associés à des interruptions de services ou à la perte d'information.

Pour ce faire, la Régie a procédé en 2006-2007 :

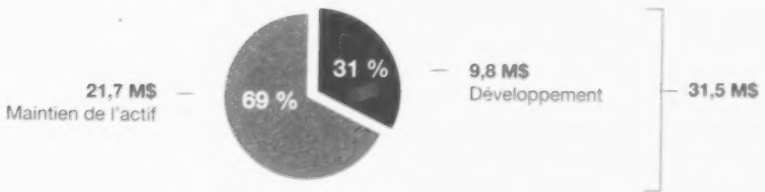
Un patrimoine à préserver

- À la migration des serveurs et des postes de développeurs vers la nouvelle version du système d'exploitation Windows 2003;
- À la conversion d'une partie de ses systèmes à la technologie .NET et la conversion d'IDMS vers DB2, de certaines bases de données;
- Au remplacement de l'unité de stockage des données relatives à la mission de la Régie, une acquisition qui offre de nouveaux moyens pour faciliter la gestion des données;
- À l'implantation d'une nouvelle version du système d'exploitation de son ordinateur central;
- À l'externalisation d'une partie des activités liées au traitement de sa plate-forme centralisée, à la suite de discussions avec le Centre des services partagés du Québec.

Les dépenses et les efforts consacrés

Pour l'exercice 2006-2007, un total de 31,5 millions de dollars a été alloué aux TI et a impliqué les efforts de 64 700 jours-personnes.

Dépenses en TI en 2006-2007



La portion « maintien de l'actif » couvre les besoins courants en traitement et en entretien des applications alors que la portion « développement » couvre les projets favorisant l'évolution des programmes et la transformation de la prestation de services.

La revue financière

La politique de placement[48]

À titre d'administratrice du fonds du Régime de rentes du Québec (RRQ) et considérant l'ampleur des sommes qu'elle confie annuellement à la Caisse de dépôt et placement du Québec, la Régie s'est dotée d'une politique de placement qu'elle tient à jour de manière à donner ses orientations. Cette politique fixe les objectifs poursuivis, les indices de mesure de performance et les modalités de reddition de comptes. Elle définit également la répartition des différentes catégories de placements composant le portefeuille ainsi que les marges de manœuvre accordées à la Caisse, afin de pouvoir tirer profit des occasions offertes par les marchés. Le comité de la politique de placement du conseil d'administration se réunit au moins quatre fois par année afin d'assurer un suivi de la politique.

Un taux de rendement de 14,3 % sur ses placements

Pour l'exercice 2006-2007, le rendement sur les placements a été de 14,3 %, alors qu'il était de 18,1 % en 2005-2006. Le rendement de cette année est encore supérieur au rendement global de 11,5 % des indices de référence utilisés dans les différents marchés (exemples : S&P TSX, S&P 500, etc.) et à l'hypothèse utilisée dans l'analyse actuarielle au 31 décembre 2003 (7,1 % pour l'exercice 2006-2007).

Les rendements annuels moyens du fonds du RRQ sur des horizons de cinq et dix ans se chiffrent respectivement à 10,0 % et à 8,9 %. Pour ce qui est des indices de référence sur cinq et dix ans, ils s'élèvent à 9,9 % et 8,7 %. Il est aussi intéressant de noter que le rendement du fonds depuis sa création en 1967 s'élève à 9,7 %.

Une réserve de 33,6 milliards de dollars

L'actif net du Régime a augmenté au cours de l'année de 4,6 milliards de dollars, passant de 29,0 milliards au 31 mars 2006 à 33,6 milliards à la fin du présent exercice[49]. Cette augmentation résulte, principalement, de l'augmentation de la valeur marchande des placements au cours de l'exercice, du réinvestissement des excédents des cotisations perçues sur les prestations versées et des revenus de placement.

Le tableau suivant présente la composition du portefeuille de référence ainsi que les rendements obtenus au cours des dernières années.

48. Tous les rendements sont calculés avant les frais de gestion charges par la Caisse de dépôt et placement du Québec.

49. Voir le fait saillant de la page 32.

Composition du portefeuille de placements et rendements obtenus

Catégories de placements	Répartition du portefeuille		Rendements			
			1 an		5 ans	
	31 mars 2007	31 mars 2006	Fonds	Indices de référence	Fonds	Indices de référence
Valeurs à court terme	0,3 %	2,3 %	4,6 %	4,2 %	3,3 %	3,0 %
Obligations et dettes immobilières	30,6 %	29,0 %	5,9 %	5,7 %	7,8 %	7,1 %
Actions canadiennes	13,1 %	15,7 %	16,0 %	11,4 %	12,2 %	13,1 %
Actions américaines - non couvert*	3,3 %	5,3 %	9,9 %	10,6 %	(1,4) %	(0,4) %
Actions étrangères - couvert	0,6 %	0 %	13,0 %	12,7 %	s. o.	9,0 %
Actions étrangères - non couvert*	4,3 %	4,7 %	19,2 %	18,9 %	7,5 %	8,5 %
Actions des marchés en émergence	3,3 %	0,8 %	20,3 %	19,3 %	15,4 %	16,6 %
Fonds de couverture	3,3 %	5,1 %	4,6 %	5,9 %	s. o.	s. o.
Québec mondial	16,8 %	17,0 %	14,0 %	14,0 %	11,8 %	11,7 %
Placements privés	6,7 %	4,4 %	32,2 %	3,0 %	s. o.	8,2 %
Participations et infrastructures	4,8 %	4,0 %	11,7 %	12,1 %	s. o.	12,3 %
Immeubles	12,9 %	11,7 %	29,9 %	22,6 %	23,8 %	18,3 %
Global	**100 %**	**100 %**	**14,3 %**	**11,5 %**	**10,0 %**	**9,9 %**

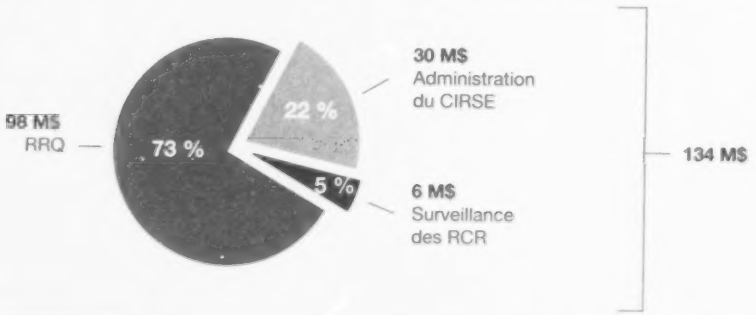
* Indique que le portefeuille n'est pas couvert contre le risque relié à la variation du taux de change.

Les frais d'administration[50]

Des frais d'administration de 134 millions de dollars

Par la nature de ses activités et les différents fonds qu'elle gère, la Régie offre des services à une très grande partie de la population québécoise. Les sommes nécessaires à l'administration de ses deux programmes et du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants (CIRSE) se sont élevées à 134 millions de dollars pour la dernière année, respectant ainsi le budget voté par le conseil d'administration. Le graphique et le tableau suivants présentent respectivement la répartition des dépenses entre les trois fonds administrés par la Régie et la répartition par catégorie de dépenses. Le tableau subséquent présente l'évolution des frais d'administration par fonds.

Répartition des dépenses entre les trois fonds administrés par la Régie



50. Pour plus de détails, voir la partie portant sur les états financiers (page 93).

Répartition des dépenses entre les différentes catégories (pour l'ensemble des fonds)

Catégories de dépenses	Taux
Traitements et avantages sociaux	47,7 %
Courrier et communications	4,4 %
Services professionnels et techniques et expertises médicales	10,9 %
Entretien et location d'immeubles	4,0 %
Entretien et location informatique	2,6 %
Frais pour la perception des cotisations par Revenu Québec	15,8 %
Amortissement des immobilisations	10,4 %
Frais de déplacement, fournitures, TAQ* et autres	4,2 %
Total	**100 %**

* Tribunal administratif du Québec

Évolution des frais d'administration par fonds

	31 mars 2007 (en milliers)	31 mars 2006 (en milliers)	31 mars 2005 (en milliers)
RRQ	97 876 $	87 527 $	86 904 $
Surveillance des RCR	6 456 $	6 316 $	5 093 $
Administration du CIRSE*	30 134 $	27 034 $	25 355 $**
Total	**134 466 $**	**120 877 $**	**117 352 $**

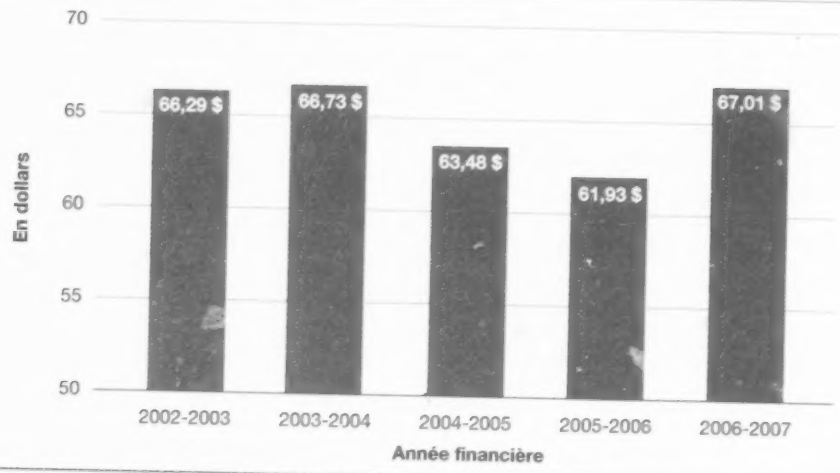
* Incluant les frais financiers.

** Ce montant inclut également l'administration du régime de prestations familiales.

La Régie se préoccupe grandement du contrôle de ses coûts. Dans une optique de transparence, elle juge important d'informer la population sur l'évolution des coûts d'administration des deux programmes sous sa responsabilité et du CIRSE, qu'elle administre.

Comme le montre le graphique suivant, le coût par bénéficiaire du RRQ se situe à 67,01 $ en 2006-2007.

Coût par bénéficiaire*



* Aux fins du calcul du coût par bénéficiaire, les frais d'administration prennent en considération les dépenses remboursées par d'autres organisations gouvernementales, notamment les travaux relatifs à la gestion des ententes de sécurité sociale effectués pour le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, les séances d'information à la retraite et les revenus autonomes générés dans le cadre de partenariats.

L'augmentation du coût par bénéficiaire est essentiellement attribuable à la révision des coûts reliés à la perception des cotisations au Régime par Revenu Québec. Cette augmentation de coûts est toutefois largement compensée par une réduction des dépenses reliées aux comptes à recevoir chargées par Revenu Québec, lesquelles sont comptabilisées en diminution des revenus.

L'indicateur des régimes complémentaires de retraite (RCR) est le coût par participant actif, non actif et bénéficiaire à un régime[51]. Ce coût s'élève à 4,34 $ pour 2006-2007, comparativement à 4,94 $ en 2005-2006 et 4,31 $ en 2004-2005. La diminution du coût de la dernière année s'explique par une augmentation du nombre de participants actifs, non actifs et des bénéficiaires, par une diminution des services professionnels et techniques pour la représentation de la Régie devant les tribunaux et par une diminution des dépenses à la rubrique des traitements et des avantages sociaux.

Le coût par famille bénéficiaire pour l'administration du CIRSE s'établit à 35,04 $ en 2006-2007, alors qu'il était de 31,62 $ et 42,60 $ respectivement en 2005-2006 et 2004-2005. L'augmentation des coûts de la dernière année découle des développements des systèmes requis et de l'embauche de ressources additionnelles pour la prise en charge de la gestion autonome de l'admissibilité, auparavant assumée par l'Agence du revenu du Canada.

51. Aux fins du calcul du coût par participant actif, non actif et bénéficiaire, les frais d'administration sont ajustés pour tenir compte de certains revenus exceptionnels, notamment les dépenses remboursées pour l'administration provisoire des régimes de retraite. Le coût des années antérieures a été redressé afin de rendre les données comparables.

Le coût des produits et services

Un suivi rigoureux de l'évolution des coûts de nos produits et services

Depuis plusieurs années déjà, la Régie se préoccupe de l'évolution du coût de ses produits et services. La direction et le conseil d'administration de la Régie sont informés régulièrement de l'évolution de ces coûts et du résultat des analyses.

Pour renforcer la gestion de ses opérations, la Régie utilise un progiciel de gestion intégrée des ressources. Ce système permet de connaître en tout temps, plutôt qu'une fois par année, le coût de ses activités, projets, produits et services ou processus.

La méthode de calcul des coûts par produit et service utilisée par la Régie s'apparente à celle de plusieurs autres organismes. Cependant, le traitement de certaines composantes tels les loyers, les amortissements et les coûts informatiques peut différer d'un organisme à l'autre. Il convient donc de faire preuve de prudence dans la comparaison des coûts.

Coûts des produits et services du RRQ

Produits et services	Coût 2006-2007 (en millions)	Coût unitaire 2006-2007	Coût unitaire 2005-2006
La rente de retraite	20,5 $	17,35 $/bénéficiaire	18,56 $/bénéficiaire
Les rentes d'invalidité	16,5 $	219,34 $/bénéficiaire	230,08 $/bénéficiaire
Les prestations de survivants	12,0 $	33,88 $/bénéficiaire	33,39 $/bénéficiaire
Le Registre des cotisants*	35,0 $	9,39 $/cotisant	6,62 $/cotisant
Les renseignements sur le RRQ	10,4 $	14,71 $/appel reçu	13,37 $/appel reçu
La promotion de l'autonomie financière à la retraite	2,2 $	0,36 $/adulte	0,39 $/adulte
Total	**96,6 $**	**s. o.**	**s. o.**

* La croissance du coût unitaire est attribuable à l'augmentation des frais de perception des cotisations au Régime par Revenu Québec ainsi que des coûts pour l'échange de données nominatives avec Ressources humaines et Développement social Canada.

Coûts des produits et services liés à l'application des ententes internationales en matière de sécurité sociale

Produits et services	Coût 2006-2007 (en millions)	Coût unitaire 2006-2007	Coût unitaire 2005-2006
La demande de pension étrangère*	1,0 $	282,40 $/demande de pension étrangère	372,74 $/demande de pension étrangère
Le certificat d'assujettissement**	0,3 $	100,42 $/certificat d'assujettissement	118,06 $/certificat d'assujettissement
Total	**1,3 $**	**s. o.**	**s. o.**

* La baisse du coût unitaire s'explique par la diminution des ressources requises et des coûts de soutien associés au traitement des demandes de pensions étrangères.

** Le coût total de ce produit et service est identique à celui de 2005-2006. La diminution du coût unitaire relatif aux certificats d'assujettissement s'explique par une augmentation du nombre des demandes.

Coûts des produits et services des RCR

Produits et services	Coût 2006-2007 (en millions)	Coût unitaire 2006-2007	Coût unitaire 2005-2006
Les renseignements sur les RCR*	1,0 $	0,81$/participant et bénéficiaire	0,81 $/participant et bénéficiaire
La surveillance des RCR	5,5 $	4,39 $/participant et bénéficiaire	4,36 $/participant et bénéficiaire
Total	**6,5 $**	**S. O.**	**S. O.**

* L'indicateur a été modifié en 2006-2007 de façon à tenir compte plus adéquatement de l'ensemble des activités de renseignements. Le coût unitaire de 2005-2006 a été rajusté de façon à pouvoir comparer les données.

Coûts des produits et services du CIRSE*

Produits et services	Coût 2006-2007 (en millions)	Coût unitaire 2006-2007	Coût unitaire 2005-2006
Le paiement de Soutien aux enfants	19,0 $	12,92 $/enfant bénéficiaire	12,19 $/enfant bénéficiaire
Le supplément pour enfant handicapé**	3,3 $	113,66 $/enfant handicapé	99,31 $/enfant handicapé
Les renseignements sur le CIRSE***	7,8 $	16,46 $/appel reçu	10,65 $/appel reçu
Total	**30,1 $**	**S. O.**	**S. O.**

* Les coûts de l'ensemble des produits et services du CIRSE ont augmenté de 3,1 M$ comparativement à 2005-2006 en raison, notamment, des développements informatiques, de l'ajout de ressources liées à la prise en charge de la gestion autonome de l'admissibilité, des coûts d'entretien des systèmes et des coûts liés à l'équité salariale et aux indexations de salaires.

** L'augmentation des coûts pour le supplément pour enfant handicapé correspond à une quote-part de la hausse des coûts totaux, qui se traduit également sur le coût unitaire.

*** L'augmentation des coûts pour les renseignements sur le CIRSE s'explique par l'ajout de ressources, l'ouverture du bureau de Trois-Rivières de même que l'entretien des systèmes. Le coût unitaire est également plus élevé en raison d'une diminution de près de 19 % du nombre d'appels reçus.

États financiers

Aperçu des états financiers 95

Rapport de la direction 98

Rapport du vérificateur 99

États financiers 100

Aperçu des états financiers

Exercice terminé le 31 mars 2007

La Régie présente des états financiers en tant qu'administratrice de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*, de la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite* et de la partie de la *Loi sur les impôts* qui porte sur le crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants.

Fonds du Régime de rentes du Québec

Actif net du Régime : 33,6 milliards de dollars

La Régie verse les rentes et les prestations aux participants et paie les frais d'administration du Régime à même les revenus de placement et les cotisations. L'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2007 s'est encore soldé par une augmentation importante de l'actif net de 4,6 milliards de dollars. Celle-ci est essentiellement attribuable aux excellents revenus de placement gagnés au cours de l'exercice.

Cette augmentation importante a permis de procéder à l'acquisition d'unités de dépôts à participation additionnelles pour un montant de 2,7 milliards de dollars au cours de l'exercice.

Au 31 mars 2007, le Régime avait ainsi accumulé un actif net de 33,6 milliards de dollars, soit 4 fois le montant des rentes et des prestations de l'exercice. Les fonds excédentaires sont confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec (CDPQ) sous forme de dépôts à vue ou de dépôts à participation.

Cotisations au Régime : 8,9 milliards de dollars

Le Régime est financé par les cotisations des travailleurs et des employeurs, lesquelles sont perçues par Revenu Québec. Cette année, les revenus de cotisation sont en légère hausse de 40 millions de dollars (moins de 1 %). Cette augmentation s'explique par un changement du moment à compter duquel elle est en droit de constater ces revenus, cela occasionnant par le fait même une modification comptable. Cette modification est détaillée à la note 4 des états financiers.

Revenus de placement - net : 4,1 milliards de dollars

Exercice	Rendement annuel avant les frais de gestion de la CDPQ	Frais de gestion chargés par la CDPQ	Rendement annuel après les frais de gestion de la CDPQ
2006-2007	14,26 %	0,22 %	14,04 %
2005-2006	18,09 %	0,28 %	17,81 %
2004-2005	10,69 %	0,25 %	10,44 %
Depuis la création	9,65 %	ND	ND

On peut qualifier d'exceptionnels les rendements obtenus au cours des dernières années puisque le rendement annuel espéré, avant les frais de gestion de la CDPQ et selon l'analyse actuarielle, variait entre 6,7 % et 7,1 % au cours de cette même période.

Rentes et prestations : 8,3 milliards de dollars

L'augmentation de 5 % au cours de l'exercice 2006-2007 est principalement attribuable à l'augmentation du nombre de bénéficiaires, à l'indexation des rentes du 1er janvier 2006, qui a eu un plein effet au cours de l'exercice, et à l'indexation du 1er janvier 2007.

Frais d'administration : 97,9 millions de dollars

Les frais pour administrer le Régime sont de 97,9 millions de dollars en 2006-2007, comparativement à 87,5 millions en 2005-2006. Certaines particularités en 2006-2007 se rattachant aux postes des frais d'administration sont à souligner :

- **Traitements et avantages sociaux : 43 931 000 $**

L'augmentation de 2,1 millions de dollars de ces frais en 2006-2007 s'explique principalement par un montant additionnel de 1,8 million de dollars attribuable au règlement du dossier de l'équité salariale par le gouvernement du Québec.

Diverses autres variations viennent s'annuler entre elles, soit une augmentation à titre d'indexation statutaire des salaires et de progression d'échelle pour certains employés, une diminution due aux départs à la retraite d'employés et au remplacement partiel de ceux-ci par des employés ayant un salaire moyen inférieur, et l'ajustement de certaines provisions.

- **Services professionnels et techniques : 8 233 000 $**

La principale raison de l'augmentation de 1,2 million de dollars en 2006-2007 est attribuable à l'utilisation accrue de consultants pour la réalisation d'activités courantes non capitalisables.

- **Frais pour la perception des cotisations par Revenu Québec : 21 258 000 $**

L'augmentation de 7,5 millions de dollars à ce titre pour l'exercice 2006-2007 découle directement de la révision périodique de ces frais, qui a été complétée par Revenu Québec afin de refléter ses dépenses réellement engagées pour l'administration de la perception des cotisations de la Régie. Ce mécanisme de révision est prévu dans l'entente de gestion entre les deux organismes.

Fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite

L'exercice se termine avec un surplus de 2,4 millions de dollars, comparativement à un surplus de 1,6 million de dollars pour l'exercice 2005-2006, soit une augmentation de 800 000 $.

L'augmentation des revenus provient principalement de ceux relatifs à l'administration de régimes sous tutelle ou en liquidation, qui ont augmenté de 739 000 $. Au cours de l'exercice, la Régie a eu à traiter des dossiers plus importants à ce titre.

Les frais d'administration ont pour leur part légèrement augmenté de 140 000 $. Cette augmentation s'explique principalement par les effets combinés suivants :

- Une diminution de 97 000 $ pour les traitements;
- Une diminution de 228 000 $ pour le recours à des services professionnels et techniques;
- Une augmentation de 528 000 $ des honoraires pour les consultants externes engagés pour administrer des régimes de retraite en tutelle ou en liquidation.

Fonds pour l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants

Les résultats du fonds sont en équilibre. Les revenus de contribution et les frais d'administration ont pour leur part augmenté de 3,1 millions de dollars. Ces augmentations sont principalement attribuables aux nouvelles activités d'administration et de vérification de l'admissibilité des clients, qui sont maintenant effectuées par la Régie depuis le 1er janvier 2007. Avant cette date, ces responsabilités étaient assumées par le gouvernement fédéral.

Des investissements en immobilisations de 3,5 millions de dollars ont également été nécessaires afin de poursuivre le travail d'adaptation des systèmes informatiques pour la gestion de l'admissibilité des clients.

Rapport de la direction

Les états financiers des fonds administrés par la Régie des rentes du Québec ont été dressés par la direction, qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de conventions comptables appropriées et qui respectent les principes comptables généralement reconnus du Canada. Les renseignements financiers contenus dans le reste du rapport annuel de gestion concordent avec l'information donnée dans les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles comptables internes, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement, en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables. La Direction de l'audit interne procède aux vérifications périodiques qu'elle juge nécessaire, afin de s'assurer du caractère adéquat et soutenu des contrôles internes appliqués de façon uniforme par la Régie.

La Régie reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui la régissent.

L'actuaire en chef de la Régie procède, conformément aux normes actuarielles reconnues, à une analyse actuarielle du Régime de rentes du Québec tous les trois ans. Cette analyse donne de l'information sur la capacité du Régime à verser les prestations à long terme et détermine le taux de cotisation d'équilibre. Ces éléments figurent par la suite dans les états financiers du fonds du Régime de rentes du Québec. L'actuaire en chef présente l'analyse actuarielle au président-directeur général, qui la transmet au ministre responsable de la Régie pour dépôt à l'Assemblée nationale.

Le conseil d'administration surveille la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et il approuve les états financiers. Il est assisté dans ses responsabilités par le comité de vérification et de performance dont la majorité des membres ne font pas partie de la direction. Ce comité rencontre la direction et le Vérificateur général du Québec, examine les états financiers et en recommande l'approbation au conseil d'administration.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à la vérification des états financiers des fonds administrés par la Régie, conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada, et son rapport du vérificateur expose la nature et l'étendue de cette vérification et l'expression de son opinion. Le Vérificateur général peut, sans aucune restriction, rencontrer le comité de vérification et de performance pour discuter de tout élément qui concerne sa vérification.

Pierre Prémont, Ph. D., FCA

Président-directeur général

Louis Larouche, CA

Directeur du Contrôle corporatif
et des Ressources matérielles

Québec, le 29 mai 2007

Rapport du vérificateur

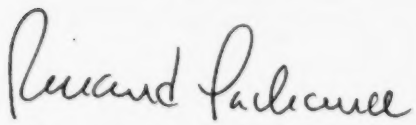
À l'Assemblée nationale

J'ai vérifié le bilan du fonds du Régime de rentes du Québec au 31 mars 2007 et l'état des résultats et de l'actif net ainsi que l'état des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. J'ai aussi vérifié les bilans du fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite et du fonds pour l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants de la Régie des rentes du Québec au 31 mars 2007; l'état des résultats et du solde du fonds ainsi que l'état des flux de trésorerie du fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite de même que l'état des résultats ainsi que l'état des flux de trésorerie du fonds pour l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de la Régie. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière des fonds de la Régie au 31 mars 2007 ainsi que de leurs résultats et de leurs flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Conformément aux exigences de la *Loi sur le Vérificateur général* (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis, ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec,



Renaud Lachance, CA

Québec, le 29 mai 2007

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC
FONDS DU RÉGIME DE RENTES DU QUÉBEC

ÉTAT DES RÉSULTATS ET DE L'ACTIF NET DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2007
(en milliers de dollars)

	2007	2006 (note 4)
PRODUITS		
Cotisations au Régime	8 944 361	8 904 005
Moins : créances irrécouvrables reliées aux cotisations non perçues (note 6)	7 000	-
	8 937 361	8 904 005
Revenus de placement - net (note 7)	4 118 176	4 342 253
Autres	1 876	2 093
	13 057 413	13 248 351
CHARGES		
Rentes et prestations		
Rentes de retraite	6 056 265	5 686 575
Rentes de conjoint survivant	1 440 462	1 427 293
Rentes d'invalidité	720 877	689 922
Rentes d'orphelin	16 408	16 407
Rentes d'enfant de cotisant invalide	9 887	9 516
Prestations de décès	90 581	89 909
	8 334 480	7 919 622
Remboursement de prestations d'aide sociale au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	2 951	3 249
	8 337 431	7 922 871
Frais d'administration (note 8)	97 876	87 527
	8 435 307	8 010 398
EXCÉDENT DES PRODUITS SUR LES CHARGES	4 622 106	5 237 953
ACTIF NET DU RÉGIME AU DÉBUT		
Solde déjà établi	28 480 473	23 264 757
Modification des cotisations à recevoir de Revenu Québec (note 4)	492 157	469 920
Solde redressé	28 972 630	23 734 677
ACTIF NET DU RÉGIME À LA FIN	33 594 736	28 972 630

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC
FONDS DU RÉGIME DE RENTES DU QUÉBEC

BILAN AU 31 MARS 2007
(en milliers de dollars)

	2007	2006 (note 4)
ACTIF		
À recevoir d'un autre fonds administré par la Régie des rentes du Québec	1 988	242
Sommes confiées à la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 9)	33 628 733	29 128 592
Cotisations à recevoir de Revenu Québec	566 896	578 855
Débiteurs	5 766	23 577
Immobilisations (note 10)	34 724	34 785
	34 238 107	29 766 051
PASSIF		
Chèques en circulation moins l'encaisse (note 11)	51 977	47 466
Avances de la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 11)	448 517	590 865
Créditeurs	118 562	132 365
Dû à un autre fonds administré par la Régie des rentes du Québec	1 398	-
Provision pour congés de maladie, vacances et autres (note 14)	22 917	22 725
	643 371	793 421
ACTIF NET DU RÉGIME (note 2)	33 594 736	28 972 630
	34 238 107	29 766 051

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le président-directeur général,

Le vice-président du conseil d'administration,

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC
FONDS DU RÉGIME DE RENTES DU QUÉBEC

FLUX DE TRÉSORERIE DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2007
(en milliers de dollars)

	2007	2006 (note 4)
Flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement		
Excédent des produits sur les charges	4 622 106	5 237 953
Éléments sans effet sur la trésorerie :		
Augmentation de la juste valeur des dépôts à participation	(1 720 286)	(2 850 840)
Perte sur disposition d'immobilisations	155	1
Amortissement des immobilisations	9 023	9 309
Amortissement des immobilisations attribué aux autres fonds	1 969	2 141
	2 912 967	2 398 564
Variation nette des éléments hors caisse liée aux activités de fonctionnement	(54 037)	(67 694)
Rentrées de fonds nettes liées aux activités de fonctionnement	2 858 930	2 330 870
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement en immobilisations		
Produit de la vente d'immobilisations	1	14
Sorties de fonds relatives à l'acquisition d'immobilisations	(11 087)	(11 775)
Sorties de fonds nettes liées aux activités d'investissement en immobilisations	(11 086)	(11 761)
Flux de trésorerie liés aux activités de placement		
Sorties de fonds nettes relatives à l'acquisition de dépôts à participation et aux activités de placement	(2 710 007)	(2 717 006)
Augmentation (diminution) nette de la trésorerie et des équivalents de trésorerie	137 837	(397 897)
Trésorerie et équivalents de trésorerie au début	(638 331)	(240 434)
Trésorerie et équivalents de trésorerie à la fin (note 15)	(500 494)	(638 331)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC

FONDS DE SURVEILLANCE DES RÉGIMES COMPLÉMENTAIRES DE RETRAITE

ÉTAT DES RÉSULTATS ET SOLDE DU FONDS DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2007
(en milliers de dollars)

	2007	2006
PRODUITS		
Droits	6 371	6 337
Tutelle et liquidation	1 009	270
Autres	173	76
	7 553	6 683
Rendement attribué par le fonds du Régime de rentes du Québec (note 5)	1 287	1 218
	8 840	7 901
CHARGES		
Frais d'administration (note 5)		
Traitements et avantages sociaux	4 316	4 413
Courrier et communications	127	178
Frais de déplacement	56	51
Services professionnels et techniques	447	675
Entretien et location d'immeubles	247	235
Entretien et location informatique	104	100
Fournitures	30	24
Autres	11	9
Créances irrécouvrables	(14)	7
Amortissement des immobilisations attribué par le fonds du Régime de rentes du Québec	181	180
Amortissement des immobilisations du fonds	74	95
Honoraires de tutelle et de liquidation de régimes	877	349
	6 456	6 316
EXCÉDENT DES PRODUITS SUR LES CHARGES	2 384	1 585
SOLDE DU FONDS AU DÉBUT	8 584	6 999
SOLDE DU FONDS À LA FIN	10 968	8 584

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC

FONDS DE SURVEILLANCE DES RÉGIMES COMPLÉMENTAIRES DE RETRAITE

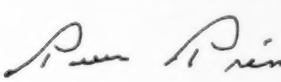
BILAN AU 31 MARS 2007
(en milliers de dollars)

	2007	2006
ACTIF		
Encaisse	10 254	9 258
Débiteurs	42	161
Dû par le fonds du Régime de rentes du Québec	1 398	-
Immobilisations (note 10)	160	161
	11 854	9 580
PASSIF		
Dû au fonds du Régime de rentes du Québec	-	93
Provision pour congés de maladie, vacances et autres (note 14)	886	903
	886	996
SOLDE DU FONDS	10 968	8 584
	11 854	9 580

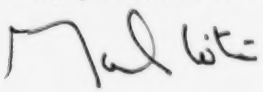
Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le président-directeur général,



Le vice-président du conseil d'administration,



RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC

FONDS DE SURVEILLANCE DES RÉGIMES COMPLÉMENTAIRES DE RETRAITE

FLUX DE TRÉSORERIE DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2007
(en milliers de dollars)

	2007	2006
Flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement		
Excédent des produits sur les charges	2 384	1 585
Élément sans effet sur la trésorerie :		
Amortissement des immobilisations du fonds	74	95
	2 458	1 680
Variation nette des éléments hors caisse liée aux activités de fonctionnement	(1 389)	460
Rentrées de fonds nettes liées aux activités de fonctionnement	1 069	2 140
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement en immobilisations		
Sorties de fonds relatives à l'acquisition et aux activités d'investissement en immobilisations	(73)	(54)
Augmentation nette de la trésorerie et des équivalents de trésorerie	996	2 086
Trésorerie et équivalents de trésorerie au début	9 258	7 172
Trésorerie et équivalents de trésorerie à la fin (note 15)	10 254	9 258

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC

FONDS POUR L'ADMINISTRATION DU CRÉDIT D'IMPÔT REMBOURSABLE POUR LE SOUTIEN AUX ENFANTS

ÉTAT DES RÉSULTATS DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2007
(en milliers de dollars)

	2007	2006
PRODUITS		
Contribution du gouvernement du Québec	30 125	27 030
Autres revenus	9	4
	30 134	27 034
CHARGES		
Frais d'administration (note 5)		
Traitements et avantages sociaux	15 825	14 594
Courrier et communications	1 928	1 838
Frais de déplacement	209	184
Services professionnels et techniques	4 322	2 938
Expertises médicales externes	-	10
Entretien et location d'immeubles	1 443	1 219
Entretien et location informatique	933	741
Fournitures	144	110
Autres	34	39
Participation au financement du Tribunal administratif du Québec	173	212
Amortissement des immobilisations attribué par le fonds du Régime de rentes du Québec	1 788	1 961
Amortissement des immobilisations du fonds	2 935	2 814
	29 734	26 660
Frais financiers		
Intérêts sur billet à payer à court terme	180	79
Intérêts sur billets à payer à long terme	192	293
Autres frais d'intérêts	28	2
	400	374
	30 134	27 034
EXCÉDENT DES PRODUITS SUR LES CHARGES	-	-

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC

FONDS POUR L'ADMINISTRATION DU CRÉDIT D'IMPÔT REMBOURSABLE POUR LE SOUTIEN AUX ENFANTS

BILAN AU 31 MARS 2007
(en milliers de dollars)

	2007	2006
ACTIF		
À recevoir du gouvernement du Québec	3 840	919
Immobilisations (note 10)	12 401	11 783
	16 241	12 702
PASSIF		
Dû au fonds du Régime de rentes du Québec	1 988	149
Frais courus	104	70
Provision pour congés de maladie, vacances et autres (note 14)	1 271	1 020
Billets à payer (note 12)	12 878	11 463
	16 241	12 702

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le président-directeur général,

Le vice-président du conseil d'administration,

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC

FONDS POUR L'ADMINISTRATION DU CRÉDIT D'IMPÔT REMBOURSABLE POUR LE SOUTIEN AUX ENFANTS

FLUX DE TRÉSORERIE DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2007

(en milliers de dollars)

	2007	2006
Flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement		
Excédent des produits sur les charges	-	-
Éléments sans effet sur la trésorerie :		
Amortissement des immobilisations du fonds	2 935	2 814
	2 935	2 814
Variation nette des éléments hors caisse liée aux activités de fonctionnement	(797)	316
Rentrées de fonds nettes liées aux activités de fonctionnement	2 138	3 130
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement en immobilisations		
Sorties de fonds relatives à l'acquisition et aux activités d'investissement en immobilisations	(3 553)	(3 935)
Flux de trésorerie liés aux activités de financement		
Rentrées de fonds provenant des billets à payer	3 557	2 733
Remboursement des billets à payer	(2 142)	(1 928)
Rentrées de fonds nettes liées aux activités de financement	1 415	805
Augmentation nette de la trésorerie et des équivalents de trésorerie	-	-
Trésorerie et équivalents de trésorerie au début et à la fin (note 15)	-	-

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC
NOTES COMPLÉMENTAIRES

31 MARS 2007
(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars)

1. Constitution et mandats de la Régie des rentes du Québec

La Régie a été créée en 1965 par la *Loi sur le régime de rentes du Québec* (1965, chapitre 24). Elle veille à l'application de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* (L.R.Q., chapitre R-9) et de la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite* (L.R.Q., chapitre R-15.1) et elle administre le versement d'un montant au titre de crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants prévu par la *Loi donnant suite au discours sur le budget du 30 mars 2004* (L.Q.,2005 chapitre 1) qui modifie la *Loi sur les impôts* (L.R.Q. chapitre I-3).

La Régie est exempte d'impôts et de taxes en tant que mandataire de l'État.

2. Description des programmes administrés par la Régie

La présente description est fournie à titre d'information. Pour des renseignements plus complets sur les programmes, les lecteurs et les lectrices devront se référer à la loi applicable selon le cas.

I) Régime de rentes du Québec

La *Loi sur le régime de rentes du Québec* est entrée en vigueur le 1er janvier 1966. Le Régime de rentes du Québec est un programme obligatoire. Il a pour objectif d'assurer aux travailleurs et aux personnes dont ils ont la charge une protection de base contre la perte de revenus résultant de la retraite, de l'invalidité ou du décès.

Financement et actif net du fonds du Régime de rentes du Québec

Le Régime est financé par les cotisations qui sont payées en parts égales par les salariés et leurs employeurs. Les travailleurs autonomes doivent verser les deux parts.

Le Régime utilise un mode de financement dit par capitalisation partielle, c'est-à-dire que les cotisations de l'année servent à payer les prestations courantes et à constituer une réserve permettant, dans un contexte de vieillissement de la population, de stabiliser le financement du Régime et de le protéger des fluctuations économiques. L'actif net du fonds du Régime de rentes du Québec représente une réserve de fonds accumulés pour le paiement des rentes et des prestations, le remboursement de prestations d'aide sociale et les frais d'administration du Régime. Cet actif net ne couvre pas la valeur actualisée des rentes et prestations acquises et à payer. Au 31 mars 2007, l'actif net du Régime est de 33,6 milliards de dollars (2006 : 29 milliards de dollars), soit 4 fois le montant des rentes et des prestations de l'exercice 2006-2007.

Selon la dernière analyse actuarielle au 31 décembre 2003 et compte tenu du taux de cotisation fixé à 9,9 % depuis 2003, le Régime sera en mesure de verser les rentes et prestations, payer les frais d'administration du Régime et rembourser au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale des prestations d'aide sociale dues durant toute la période de projection, soit jusqu'en 2055. Toutefois, la réserve (l'actif net du Régime) devrait atteindre un niveau inférieur à deux fois les sorties de fonds annuelles à compter de 2048. Les analyses actuarielles étant réalisées tous les trois ans, la prochaine fera état de la situation du Régime en date du 31 décembre 2006. Celle-ci est en cours de réalisation. Les résultats de cette nouvelle analyse seront publiés au cours des prochains mois.

Pour être en mesure d'évaluer la stabilité du financement du Régime à long terme, on peut également se référer au concept de « taux de cotisation d'équilibre ». Il s'agit du taux de cotisation applicable aux années futures, qui serait nécessaire pour maintenir constant à long terme le rapport entre la réserve et les sorties de fonds annuelles. Le taux d'équilibre est un indicateur d'une situation idéale pour le financement du Régime. Un certain écart entre le taux de cotisation légal et le taux d'équilibre peut être toléré. Cette « zone de tolérance » est estimée à 0,3 point de pourcentage par l'actuaire en chef de la Régie. De plus, étant donné que plusieurs facteurs conjoncturels peuvent faire varier le taux d'équilibre d'une analyse actuarielle à l'autre, ce dernier est d'avis qu'il faut constater un écart supérieur à la zone de tolérance lors de deux analyses actuarielles consécutives avant qu'il soit nécessaire de modifier le Régime. Si le taux d'équilibre était appliqué à partir de maintenant, la réserve serait plus élevée et générerait suffisamment de revenus de placement pour combler l'écart qui apparaît lorsque les cotisations deviennent inférieures aux sorties de fonds. Elle croîtrait alors au même rythme que les sorties de fonds, maintenant stable à long terme le rapport entre la réserve et les sorties de fonds annuelles.

Selon les hypothèses de l'analyse actuarielle de 2003, ce taux d'équilibre est de 10,3 %, soit une différence de 0,4 point par rapport au taux de cotisation de 9,9 % fixé par la Loi. Cet écart, qui est supérieur à la zone de tolérance de 0,3 point, est constaté pour la première fois dans une analyse actuarielle. Au cours des prochains mois, les résultats de la nouvelle analyse actuarielle, en date du 31 décembre 2006, viendront nous donner une nouvelle mesure de cet écart.

Les constats préliminaires de l'analyse actuarielle du 31 décembre 2006 nous indiquent que le taux d'équilibre devrait être supérieur au taux de 10,3 % révélé lors de l'analyse actuarielle de 2003. Cela viendrait donc confirmer que l'écart est supérieur à la zone de tolérance de 0,3 point pour une deuxième analyse actuarielle consécutive. Le Régime serait cependant en mesure de verser les rentes et les prestations, payer les frais d'administration du Régime et rembourser au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale des prestations d'aide sociale dues jusqu'en 2036, soit durant la période minimale de projection de 30 ans prévue par la Loi. Il est important de noter que ces premiers constats seront précisés d'ici la fin des travaux de l'analyse actuarielle prévus dans quelques mois.

Au moins tous les six ans, une consultation publique doit être tenue pour examiner l'application de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et l'opportunité de modifier tant les prestations prévues que le taux de cotisation. La dernière consultation a eu lieu en 2004.

Rente de retraite

La rente de retraite est payable à tous les cotisants de 60 ans ou plus, sous réserve des dispositions de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*. Le montant mensuel est égal à 25 % de la moyenne mensuelle des gains admissibles durant la période cotisable. Il est ajusté de ½ % par mois d'écart avec la date anniversaire de 65 ans, à la baisse ou à la hausse, selon que la personne demande sa rente avant ou après l'âge de 65 ans. Pour les nouveaux bénéficiaires, la rente mensuelle maximale payable à compter de 65 ans est de 863,75 $ au 31 mars 2007.

Rente de conjoint survivant

La rente de conjoint survivant est attribuée dans la mesure où le cotisant décédé a cotisé au Régime de rentes du Québec pendant au moins le tiers de sa période cotisable, sous réserve d'un minimum de trois années et d'un maximum de dix années. Le montant de la rente varie principalement selon l'âge du conjoint survivant et les gains admissibles et cotisations de la personne décédée. Pour les nouveaux bénéficiaires, la rente mensuelle maximale payable à un conjoint survivant est de 729,84 $ au 31 mars 2007.

Rente d'invalidité

La rente d'invalidité est payable à tout cotisant qui est déclaré invalide au sens de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*. Le montant de la rente varie selon les gains admissibles et les cotisations de la personne invalide. Pour les nouveaux bénéficiaires, la rente mensuelle maximale payable est de 1 053,74 $ au 31 mars 2007.

Rente d'orphelin et d'enfant de cotisant invalide

Pour les nouveaux bénéficiaires, au 31 mars 2007, les rentes d'orphelin et d'enfant de cotisant invalide sont de 64,99 $ par mois et elles sont versées pour chacun des enfants mineurs du cotisant décédé ou invalide.

Prestation de décès

La prestation de décès est payable en priorité à la personne qui a acquitté les frais funéraires, pourvu qu'elle en fasse la demande dans les 60 jours qui suivent le décès du cotisant. Après ce délai, elle est payable aux requérants qualifiés au sens de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*. Le montant de cette prestation est fixé à 2 500 $ depuis janvier 1998 pour tous les cotisants qui satisfont aux exigences du Régime.

Indexation des rentes

Les rentes sont indexées annuellement en fonction de l'indice moyen des prix à la consommation au Canada. Le taux d'indexation au 1er janvier 2007 était de 2,1 %.

II) Régimes complémentaires de retraite

En vertu de la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite*, la Régie a pour mandat de s'assurer que l'administration et le fonctionnement des régimes de retraite sont conformes à cette loi. Elle a aussi pour mission de promouvoir la planification financière de la retraite, notamment en favorisant l'établissement et l'amélioration de régimes complémentaires de retraite. Le fonds de surveillance est constitué à même les droits versés par les régimes complémentaires de retraite.

III) Programmes du fonds pour l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le *soutien aux enfants*

La Régie administre le programme de prestations familiales en vertu de la *Loi sur les prestations familiales* pour la période se terminant le 31 décembre 2004 et les mesures du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants en vertu de la *Loi sur les impôts*.

Le 1er janvier 2005, le crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants a remplacé le programme de prestations familiales. Un montant est versé aux personnes qui ont des enfants à charge de moins de 18 ans. Ce montant varie selon leur situation conjugale (avec ou sans conjoint), le nombre d'enfants à leur charge et qui résident avec elles, leur revenu familial de l'année précédente ainsi que le nombre d'enfants en garde partagée. Un supplément est également versé pour les enfants handicapés admissibles.

La Régie s'occupe des relations avec la clientèle ainsi que de la mise en paiement du Soutien aux enfants.

3. Conventions comptables

La préparation des états financiers par la direction de la Régie, conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, exige que celle-ci ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence à l'égard de la comptabilisation des actifs et passifs, de la présentation des actifs et passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que de la comptabilisation des produits et des charges au cours de la période visée par les états financiers. Les résultats réels peuvent différer des meilleures prévisions faites par la direction.

Immobilisations

Les immobilisations sont comptabilisées au coût d'acquisition. Les immobilisations du type « développement de systèmes informatiques » sont constituées des coûts capitalisés de main-d'œuvre directs, des intérêts et des autres coûts directement rattachés au développement des systèmes jusqu'à la date de mise en service.

Les immobilisations sont amorties selon la méthode de l'amortissement linéaire en fonction de leur durée probable d'utilisation :

- Ameublement et équipement de bureau — 5 à 7 ans
- Équipement et logiciels informatiques — 3 à 7 ans
- Matériel roulant — 3 ans
- Développement de systèmes informatiques — 5 à 7 ans

Les améliorations locatives sont amorties de façon linéaire sur la durée restante du bail.

Les développements de systèmes informatiques sont de nature incorporelle et toutes les autres immobilisations sont de nature corporelle.

Régimes de retraite

La comptabilité des régimes à cotisation déterminée est appliquée aux régimes interentreprises à prestations déterminées gouvernementaux. Ainsi, seules les cotisations payées par la Régie sont imputées aux résultats de l'exercice en fonction des taux de cotisation déterminés pour le service régulier. Les obligations de la Régie envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

Sommes confiées à la Caisse de dépôt et placement du Québec

Les dépôts à vue sont comptabilisés au coût d'acquisition. Les dépôts à participation sont comptabilisés à la juste valeur. Celle-ci est établie à partir de la juste valeur d'une unité déterminée par la Caisse de dépôt et placement du Québec.

Cotisations au Régime

Revenu Québec perçoit les cotisations au nom de la Régie et les verse à cette dernière régulièrement. Ces montants sont provisoires et demeurent susceptibles de vérification et de rectification. Les cotisations sont comptabilisées selon la meilleure estimation à la fin de l'exercice. Le cas échéant, les ajustements sont inscrits dans l'exercice au cours duquel ils sont connus.

Revenus de placement - net

La Régie comptabilise les intérêts et les pénalités gagnés lors de l'émission de l'avis de cotisation par Revenu Québec. Ces montants représentent la meilleure estimation. Ils sont provisoires et demeurent susceptibles de correction. Le cas échéant, les ajustements sont inscrits dans l'exercice au cours duquel ils sont connus.

4. Modification comptable

À compter du présent exercice, les cotisations que Revenu Québec est tenu de percevoir des mandataires sur les salaires qu'ils versent jusqu'au 31 mars mais dont la remise au ministre n'est due qu'en avril, sont maintenant traitées comme des produits de l'exercice courant. Cette modification, appliquée de façon rétroactive, a eu pour effet d'augmenter les postes suivants aux états financiers :

	2006
Cotisations à recevoir de Revenu Québec	492 157
Actif net du Régime	492 157
Cotisations au Régime	22 237
Excédent des produits sur les charges	22 237
Variation nette des éléments hors caisse liée aux activités de fonctionnement	(22 237)

5. Partage des frais d'administration et attribution de rendement entre les divers fonds administrés par la Régie des rentes du Québec

Le mode de partage des frais d'administration entre les divers fonds administrés par la Régie des rentes du Québec est établi en imputant à chaque fonds les dépenses directes qui lui sont propres et en répartissant les dépenses indirectes en fonction des efforts que la Régie a réellement consacrés à chaque fonds ou selon d'autres indicateurs appropriés.

La trésorerie et les équivalents de trésorerie du fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite sont confiés au fonds du Régime de rentes du Québec, qui s'occupe de les placer à la Caisse de dépôt et placement du Québec. Sur la base d'une entente conclue entre les deux fonds, un rendement qui est calculé sur une moyenne pondérée du rendement des dépôts à participation et des dépôts à vue, est attribué au fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite.

6. Frais reliés aux activités de perception des cotisations par Revenu Québec

	2007	2006
Frais d'administration	21 258	13 803
Frais inhérents aux comptes à recevoir :		
Intérêts supportés par Revenu Québec	794	-
Intérêts gagnés par Revenu Québec lors de la perception des comptes à recevoir	(2 892)	-
Créances irrécouvrables reliées aux cotisations non perçues	7 000	-
	26 160	13 803

Revenu Québec est, selon la *Loi sur le régime de rentes du Québec*, l'organisme chargé de percevoir les cotisations pour le Régime. Dans le cadre de ce mandat, il facture à la Régie des frais d'administration ainsi que d'autres frais reliés aux comptes à recevoir qu'il doit supporter. Ces frais sont déterminés en fonction des dépenses réellement engagées par Revenu Québec. En vertu d'une entente signée en 1998 avec Revenu Québec, la réévaluation de ces frais est faite périodiquement et des mécanismes d'indexation sont prévus entre deux évaluations.

Au cours de l'exercice 2005-2006, Revenu Québec a complété la réévaluation périodique des frais d'administration et des frais inhérents aux comptes à recevoir applicables à compter de l'exercice 2006-2007. Ces analyses ont également justifié le fait que Revenu Québec ait suspendu la facturation des frais inhérents aux comptes à recevoir depuis le début de l'exercice 2003-2004.

L'entente de 1998 avec Revenu Québec est actuellement en renégociation et la date d'entrée en vigueur prévue était le 1er avril 2007. Cependant, au moment de l'achèvement des travaux pour les états financiers de l'exercice 2007, cette entente n'était pas encore signée, de sorte que nous n'avons pas pu confirmer les modalités finales relatives à la mesure et à l'indexation des composantes des frais de perception pour les années 2007-2008 et suivantes.

7. Revenus de placement - net du fonds du Régime de rentes du Québec

	2007	2006
REVENUS		
Revenus sur dépôts à participation à la Caisse de dépôt et placement du Québec	1 272 912	1 015 532
Intérêts sur dépôts à vue à la Caisse de dépôt et placement du Québec	8 154	2 444
	1 281 066	1 017 976
Intérêts et pénalités gagnés lors de l'émission de l'avis de cotisation	19 328	32 790
Intérêts gagnés par Revenu Québec lors de la perception des comptes à recevoir (note 6)	2 892	-
Autres intérêts	29	19
	1 303 315	1 050 785
CHARGES		
Intérêts sur avances de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(5 138)	(3 896)
Intérêts sur rentes et prestations	(1 387)	(970)
Intérêts supportés par Revenu Québec (note 6)	(794)	-
Rendement attribué au fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite (note 5)	(1 287)	(1 218)
Intérêts sur découverts bancaires	(4)	(2)
Pertes de change	(83)	(32)
Autres intérêts	(209)	(19)
	(8 902)	(6 137)
	1 294 413	1 044 648
Modification de la juste valeur des sommes confiées à la Caisse de dépôt et placement du Québec		
Augmentation de la juste valeur des dépôts à participation	1 720 286	2 850 840
Gains nets sur vente de placements	1 103 477	446 765
	2 823 763	3 297 605
	4 118 176	4 342 253

8. Frais d'administration du fonds du Régime de rentes du Québec

	2007	2006
Traitements et avantages sociaux	43 931	41 855
Courrier et communications	3 910	3 785
Frais de déplacement	691	763
Services professionnels et techniques	8 233	7 002
Expertises médicales externes	1 644	1 718
Entretien et location d'immeubles	3 660	3 784
Entretien et location informatique	2 400	2 092
Fournitures	737	697
Autres	96	98
Frais pour la perception des cotisations par Revenu Québec (note 6)	21 258	13 803
Participation au financement du Tribunal administratif du Québec	1 400	1 713
Trop-payé de rentes et prestations	618	709
Créances irrécouvrables	275	199
Amortissement des immobilisations	9 023	9 309
	97 876	87 527

9. Sommes du fonds particulier du Régime de rentes du Québec confiées à la Caisse de dépôt et placement du Québec

	2007	2006
Dépôts au fonds particulier de la Régie des rentes du Québec à la Caisse de dépôt et placement du Québec		
Dépôts à participation	33 452 832	29 022 539
Revenus de placement à recevoir	175 901	106 053
	33 628 733	29 128 592

Les dépôts à participation au fonds particulier de la Régie à la Caisse de dépôt et placement du Québec sont exprimés en unités. Ces unités sont remboursables sur préavis selon les modalités des règlements de la Caisse, à la juste valeur de l'avoir net du fonds particulier à la fin de chaque mois. Au 31 mars 2007, la Régie possédait 31 278 429 unités de participation (2006 : 28 617 497).

Coût d'acquisition des unités	26 730 323	24 020 316

10. Immobilisations

	2007			2006
	Coût	Amortissement cumulé	Net	Net
Fonds du Régime de rentes du Québec				
Ameublement et équipement de bureau	5 358	4 616	742	758
Équipement et logiciels informatiques	30 284	25 089	5 195	4 825
Matériel roulant	61	61	-	-
Améliorations locatives	4 649	3 040	1 609	1 746
Développement de systèmes informatiques	94 874	67 696	27 178	27 456
	135 226	100 502	34 724	34 785
Fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite				
Développement de systèmes informatiques	1 882	1 722	160	161
Fonds pour l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants				
Développement de systèmes informatiques	37 130	24 729	12 401	11 783

Les acquisitions de l'exercice sont :

	Acquisitions avant intérêts	Intérêts capitalisés	Acquisitions totales
Fonds du Régime de rentes du Québec	11 087	-	11 087
Fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite	73	-	73
Fonds pour l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants	3 361	192	3 553

Des immobilisations ayant une valeur nette comptable de 156 001 $ ont été disposées au cours de l'exercice dans le fonds du Régime de rentes du Québec. Le produit de disposition a été de 1 000 $.

11. Avances et emprunts bancaires

Avances de la Caisse de dépôt et placement du Québec

Les avances de la Caisse de dépôt et placement du Québec ne comportent pas de garantie et sont limitées à 650 millions de dollars. Elles portent intérêt au taux du dépôt à vue établi quotidiennement majoré de 0,05 %. L'entente vient à échéance le 4 janvier 2008.

Autres emprunts bancaires

Au 31 mars 2007, la Régie disposait d'une marge de crédit bancaire sans garantie de 50 millions de dollars renouvelable annuellement le 1er septembre 2007. Les montants prélevés portent intérêt au taux préférentiel.

12. Billets à payer

	2007	2006
Fonds pour l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants		
Emprunt à court terme	-	6 496
Emprunt à long terme	12 878	4 967
	12 878	11 463

Emprunt à court terme

L'emprunt sur billet du Fonds de financement du gouvernement du Québec a été converti en emprunt à long terme le 30 mars 2007. Cet emprunt était contracté pour financer le développement des systèmes informatiques du fonds pour l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants, la Régie agissant à titre de mandataire du gouvernement.

Emprunt à long terme

L'emprunt à long terme est maintenant constitué des quatre billets suivants du Fonds de financement du gouvernement du Québec :

	2007	2006
L'emprunt n° 1 sur billet porte intérêt au taux de 4,03 % après les frais d'émission et de gestion jusqu'au 1er juin 2008.	2 825	4 967
L'emprunt n° 2 sur billet porte intérêt au taux de 4,24 % après les frais d'émission et de gestion jusqu'au 10 octobre 2009.	612	-
L'emprunt n° 3 sur billet porte intérêt au taux de 4,31 % après les frais d'émission et de gestion jusqu'au 10 octobre 2011.	1 441	-
L'emprunt n° 4 sur billet porte intérêt au taux de 4,34 % après les frais d'émission et de gestion jusqu'au 10 octobre 2013.	8 000	-
	12 878	4 967

Les remboursements de capital prévus au cours des cinq prochains exercices pour les emprunts à long terme s'établissent comme suit :

2008 : 3 864 689 $

2009 : 2 241 823 $

2010 : 1 628 960 $

2011 : 1 548 568 $

2012 : 1 469 690 $

Garantie du gouvernement du Québec

Afin d'assurer le paiement du capital et des intérêts, la ministre de la Famille est autorisée par le gouvernement à verser à la Régie les sommes requises après s'être assurée que le fonds concerné ne peut légalement s'acquitter de ses obligations.

13. Juste valeur des instruments financiers

Autres éléments d'actif et de passif

La juste valeur de l'encaisse, des dépôts à vue, des cotisations à recevoir ou à rembourser, des débiteurs, des dus par le fonds du Régime de rentes du Québec ou aux autres fonds, du montant dû par le gouvernement du Québec, des chèques en circulation, des avances de la Caisse de dépôt et placement du Québec, des créditeurs, des frais courus et du billet à payer à court terme est équivalente à la valeur comptable étant donné la courte période avant leur échéance.

Emprunt à long terme

Au 31 mars 2007, la juste valeur des billets à long terme du fonds pour l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants, compte tenu de l'actualisation des flux de trésorerie au cours du marché pour des titres à taux fixe semblables, s'établit à :

Emprunt n° 1 sur billet échéant le 1er juin 2008	2 856
Emprunt n° 2 sur billet échéant le 10 octobre 2009	613
Emprunt n° 3 sur billet échéant le 10 octobre 2011	1 446
Emprunt n° 4 sur billet échéant le 10 octobre 2013	8 024
	12 939

14. Avantages sociaux

Régimes de retraite

Les membres du personnel de la Régie participent au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics, au Régime de retraite des fonctionnaires et au Régime de retraite du personnel d'encadrement. Ces régimes interentreprises sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Les cotisations payées par la Régie et imputées aux résultats de l'exercice, en fonction des taux de cotisation déterminés pour le service régulier, s'élèvent à 2 823 479 $ (2006 : 2 689 167 $). Les obligations de la Régie envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

Provision pour congés de maladie, vacances et autres

	2007	2006
Fonds du Régime de rentes du Québec		
Solde au début	22 725	22 065
Charges	7 528	7 796
Utilisation	(7 336)	(7 136)
Solde à la fin	22 917	22 725
Fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite		
Solde au début	903	885
Charges	304	318
Utilisation	(321)	(300)
Solde à la fin	886	903
Fonds pour l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants		
Solde au début	1 020	944
Charges	659	466
Utilisation	(408)	(390)
Solde à la fin	1 271	1 020

15. Flux de trésorerie

La trésorerie et les équivalents de trésorerie figurant à l'état des flux de trésorerie comprennent les postes de bilan suivants :

	2007	2006
Fonds du Régime de rentes du Québec		
Chèques en circulation moins l'encaisse	(51 977)	(47 466)
Avances de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(448 517)	(590 865)
	(500 494)	(638 331)
Fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite		
Encaisse	10 254	9 258

Fonds pour l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants

Ce fonds ne dispose d'aucune trésorerie ou équivalent de trésorerie puisque c'est le fonds du Régime de rentes du Québec qui administre ce programme. Le ministère de la Famille et des Aînés rembourse à la Régie tous les déboursés effectués pour ce fonds.

Le tableau suivant indique les intérêts versés au cours de l'exercice. Ces intérêts sont déjà inclus dans les catégories de charges de chaque fonds présentées à l'état des résultats ou dans des notes complémentaires aux états financiers :

	2007	2006
Fonds du Régime de rentes du Québec	7 332	5 263
Fonds pour l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants	373	454

16. Engagements contractuels

La Régie a déjà conclu, pour l'exercice 2008 et les suivants, des contrats d'un montant de 37 680 276 $ avec divers fournisseurs, y compris une somme de 608 875 $ liée aux projets de développement des systèmes informatiques du fonds pour l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants et une somme de 257 127 $ pour le fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite.

Annexes

Annexe 1 : Les services transactionnels offerts sur le Web **125**

Annexe 2 : Les statistiques **127**

Annexe 3 : Les ententes de communication de renseignements personnels en vigueur au 31 mars 2007 . . . . . **133**

Annexe 4 : *Le code d'éthique et de déontologie qui s'applique aux administrateurs* **137**

Annexe 1

Les services transactionnels offerts sur le Web[52]

Le tableau suivant présente l'ensemble des services transactionnels offerts sur le Web. Quelques-uns permettent un accès direct aux renseignements du client, qui s'effectue en toute sécurité par l'utilisation d'un authentifiant.

NetRégie
Services en ligne

www.rrq.gouv.qc.ca

Régime de rentes du Québec (RRQ)	**La rente de retraite** ▪ La demande de la rente de retraite **Les prestations de survivants** ▪ La demande de la rente de conjoint survivant ▪ La demande de la prestation de décès ▪ La demande de la rente d'orphelin **Le Registre des cotisants** ▪ Le relevé de participation **Les services communs** ▪ La retenue d'impôt à la source ▪ La demande de duplicata de relevés d'impôt
Crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants (CIRSE)	**Le paiement de Soutien aux enfants** ▪ La demande de paiement de Soutien aux enfants ▪ La demande de changement de fréquence des versements ▪ Le changement de situation conjugale
Services communs pour les bénéficiaires RRQ et CIRSE	▪ La demande de changement d'adresse ▪ La demande d'inscription ou de changement au dépôt direct
Régimes complémentaires de retraite (RCR)	**La promotion de l'autonomie financière à la retraite** ▪ SimulRetraite **La surveillance des RCR** ▪ La Déclaration annuelle de renseignements

52. Sur le site Web, tous les services informationnels et transactionnels sont regroupés selon les besoins des citoyens : la planification financière de la retraite, le Régime de rentes du Québec, le Soutien aux enfants, les régimes complémentaires de retraite ainsi que le compte de retraite immobilisé (CRI) et le fonds de revenu viager (FRV).

Annexe 2

Les statistiques

Volet - Régime de rentes du Québec

Cotisations au RRQ

	2007	2006	2005
Taux de cotisation au Régime pour un salarié	4,95 %	4,95 %	4,95 %
Cotisation maximale pour un salarié	1 989,90 $	1 910,70 $	1 861,20 $
Taux de cotisation au Régime pour un travailleur autonome	9,90 %	9,90 %	9,90 %
Cotisation maximale pour un travailleur autonome	3 979,80 $	3 821,40 $	3 722,40 $

Indexation des rentes

	2007	2006	2005
Taux d'indexation des rentes	2,1 %	2,3 %	1,7 %

Relevés de participation

	2006-2007	2005-2006	2004-2005
Nombre de relevés de participation produits - total	1 079 229	1 128 094	1 103 648
Nombre de relevés de participation produits à l'initiative de la Régie	919 375	984 464	961 583

Partage des revenus de travail*

	2006-2007	2005-2006	2004-2005
Nombre de partages effectués	8 363	8 551	8 673
Nombre de simulations de partage effectuées	5 222	5 333	4 751

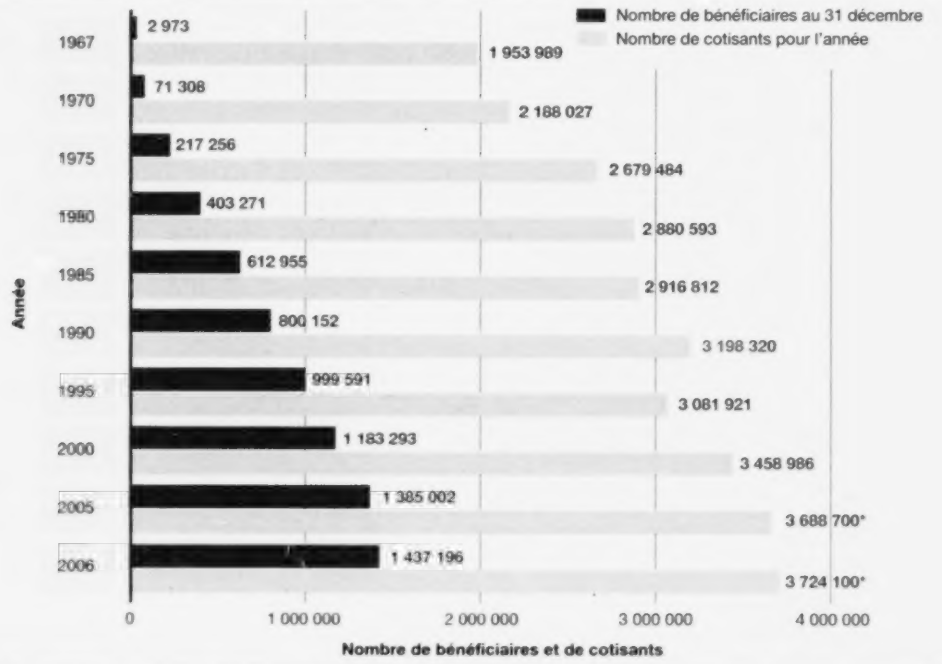
* À la suite d'un divorce, d'une séparation légale, d'une annulation civile de mariage ou d'une cessation de la vie maritale d'ex-conjoints de fait, la Loi RRQ prévoit le partage entre ex-conjoints des revenus de travail sur lesquels ils ont cotisé au Régime, sauf si le jugement indique qu'ils y ont renoncé.

Nombre de bénéficiaires et prestations versées en 2006-2007

Type de prestation	Nombre de nouveaux bénéficiaires	Nombre de bénéficiaires au 31 mars 2007	Rente mensuelle versée (moyenne)	Somme versée (en millions)
Rente de retraite	91 279	1 205 895	425,96 $	6 056 $
Rente de conjoint survivant	17 493	335 114	368,76 $	1 440 $
Rente d'invalidité	11 724	68 652	799,38 $	721 $
Rente d'orphelin	2 498	18 473	64,99 $	16 $
Rente d'enfant de cotisant invalide	2 344	8 239	64,99 $	10 $
Prestation de décès	38 779	s. o.	s. o.	91 $
TOTAL*	**149 136**	**1 449 540**	**s. o.**	**8 334 $**

* Dans le total, les bénéficiaires dont les rentes sont combinées (14 981 nouveaux bénéficiaires en 2006-2007 et 186 833 bénéficiaires au 31 mars 2007) ne sont comptés qu'une seule fois.

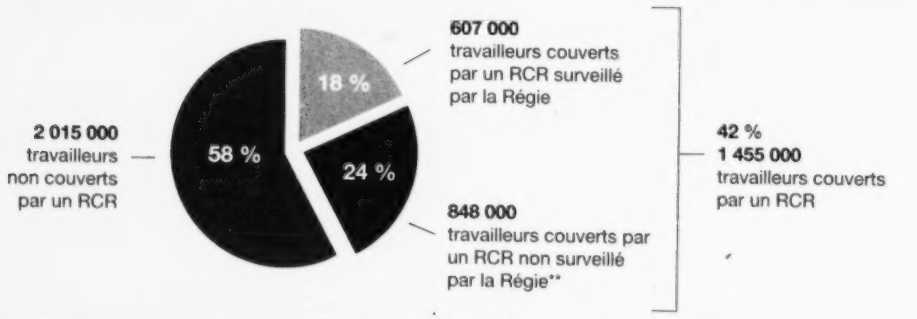
Évolution du nombre de bénéficiaires et de cotisants



* Le nombre de cotisants au cours de cette année est une estimation.

Volet - Régimes complémentaires de retraite

Répartition approximative de l'ensemble des travailleurs du Québec* au 31 décembre 2006



* Estimation du nombre de travailleurs du Québec au 31 décembre 2006 : 3 470 000.

** Ces RCR sont sous la surveillance d'une autre province que le Québec ou d'un autre organisme de surveillance que la Régie. De ce nombre, 142 000 sont assujettis à la Loi RCR. Ils participent à quelque 1 600 RCR.

Les RCR surveillés par la Régie

	RRS*	Autres RCR à cotisation déterminée	RCR à prestations déterminées	Total (tous les types de RCR)
Nombre de RCR surveillés** par la Régie au 31 mars 2007	14	586	981	1 581
Nombre de participants actifs***	34 000	64 000	549 000	647 000
Nombre de participants et de bénéficiaires***	34 000	77 000	1 131 000	1 242 000
Nombre d'employeurs distincts estimé au 31 mars 2007	828	1 379	26 422	28 629
Actifs*** (en milliard de dollars)	0,5	2,3	84,7	87,5

* RRS : Régime de retraite simplifié.

** Cela regroupe les RCR actifs ainsi que les RCR en voie d'enregistrement, de fusion totale, de terminaison ou de changement d'autorité de surveillance.

*** Selon les plus récentes déclarations annuelles de renseignements à la Régie (la majorité date de 2005).

Les CRI et les FRV surveillés par la Régie

	CRI*	FRV**
Nombre de contrats types surveillés par la Régie au 31 mars 2007	630	437
Nombre d'émetteurs	75	55
Nombre d'agents d'émetteurs	167	134

* CRI : compte de retraite immobilisé.

** FRV : fonds de revenu viager.

La surveillance des aspects financiers

	Surveillance financière (*Déclaration annuelle de renseignements*)	Surveillance actuarielle (*Rapport sur l'évaluation actuarielle*)
Nombre de régimes pour lesquels la Régie a complété une vérification	153	447
Nombre de régimes ayant fait l'objet d'interventions correctives	9	32
Nombre de participants et de bénéficiaires des régimes ayant fait l'objet d'interventions correctives	1 630	14 628
Principaux problèmes décelés	■ Cotisation patronale non versée ■ Modification de régime qui n'a pas été transmise à la Régie	■ Cotisation patronale mal établie ■ Régime non solvable dont la situation financière risque de se détériorer ■ Hypothèse de solvabilité mal établie

La surveillance pour la protection des droits des participants et des bénéficiaires

	RCR	CRI	FRV
Nombre d'enregistrements de nouveaux régimes ou contrats types	40	33	32
Nombre d'enregistrements de demandes de modification	619	90	65
Nombre de demandes de terminaison reçues	87*	16	15

* Incluant 28 demandes de conversion en RRS (comparativement à 70 en 2005-2006 et à 44 en 2004-2005).

La surveillance de la bonne administration des régimes

Pourcentage d'administrateurs de régimes ayant fourni les documents périodiques prescrits sans pénalité	91 %
Nombre de régimes en défaut de produire leurs documents périodiques prescrits au 31 mars 2007	30 (environ 2 %)
Nombre d'administrations provisoires décrétées en 2006-2007	4
Nombre de régimes sous administration provisoire au 31 mars 2007	12

Les renseignements

Nombre de demandes d'information auxquelles la Régie a répondu et fourni une aide individuelle à un participant, à un bénéficiaire ou l'équivalent	2 705
Nombre de demandes d'information auxquelles la Régie a répondu et fourni une aide susceptible de viser un groupe d'individus	3 904
Nombre de séances d'information offertes dans le cadre du Programme de formation des membres de comités de retraite*	7
Nombre de personnes qui ont assisté aux séances d'information offertes dans le cadre du Programme de formation des membres de comités de retraite	179

* Une séance d'information a été donnée en plus à un groupe particulier d'une vingtaine de personnes.

Volet – Crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants

Sommes versées en 2006-2007

Type de paiement	Sommes versées (en millions)	
	2006-2007	2005-2006*
Paiement de Soutien aux enfants	2 044 $	1 983 $
Supplément pour enfant handicapé	63 $	47 $
Somme totale versée	**2 107 $**	**2 030 $**

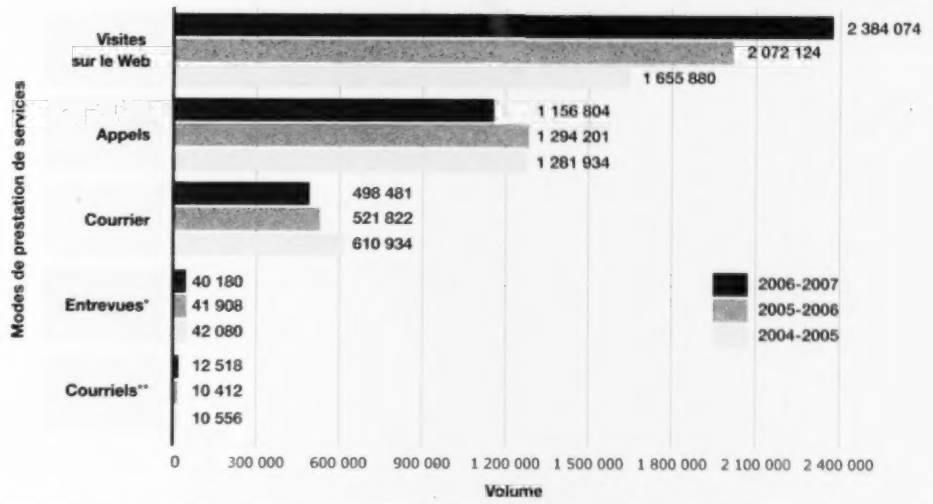
* Puisque le CIRSE est entré en vigueur le 1er janvier 2005, aucune comparaison ne peut être faite avec les années antérieures.

Portait des familles bénéficiaires du CIRSE au 31 décembre 2006

Type de famille	Nombre d'enfants	Familles bénéficiaires dont le revenu est de :				Total des familles bénéficiaires
		Moins de 25 000 $	25 000 $ à 49 999 $	50 000 $ à 74 999 $	75 000 $ ou +	
Biparentale	1	31 882	63 031	73 251	94 926	263 090
	2	27 574	57 975	72 887	110 472	268 908
	3	11 926	18 709	18 007	26 528	75 170
	4 et plus	5 812	6 270	3 968	4 983	21 033
Sous-total		**77 194**	**145 985**	**168 113**	**236 909**	**628 201**
Monoparentale	1	82 638	42 730	10 988	3 053	139 409
	2	42 777	21 043	5 702	1 775	71 297
	3	12 203	3 886	965	308	17 362
	4 et plus	3 702	558	119	61	4 440
Sous-total		**141 320**	**68 217**	**17 774**	**5 197**	**232 508**
Total		**218 514**	**214 202**	**185 887**	**242 106**	**860 709**

Pour les trois volets (RRQ, RCR, CIRSE)

Évolution de l'utilisation des différents modes de prestation de services par l'ensemble de la clientèle



* Une modification a été apportée à la méthode de calcul en 2005-2006. Le volume de 2004-2005 a été recalculé. Le volume présenté au *Rapport annuel de gestion 2004-2005* était de 46 219.

** Les courriels comptabilisés font référence à une demande d'information.

Annexe 3

Les ententes de communication de renseignements personnels en vigueur au 31 mars 2007

(Art. 67, 68 et 68.1 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*)

Pour l'administration du Régime de rentes du Québec

Commission de la santé et de la sécurité du travail afin de procéder à l'intégration des prestations d'invalidité et de retraite (art. 105.2, 106.3 et 180.2 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et art. 42.1 de la *Loi sur les accidents de travail et les maladies professionnelles*)

Gouvernement du Canada pour l'administration des deux régimes (art. 211 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et art. 108 de la *Loi sur le régime de pensions du Canada*)

Gouvernement du Canada pour le remboursement de l'excédent de contribution à un salarié (art. 51, 79 et 221 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et art. 40 de la *Loi sur le régime de pensions du Canada*)

Gouvernement du Canada pour le paiement de prestations à des cotisants aux deux régimes (art. 177 et 211 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et art. 82(1), 91(1) et 108 de la *Loi sur le régime de pensions du Canada*)

Gouvernement du Canada pour l'attribution des numéros d'assurance sociale (art. 213 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*)

Gouvernement du Canada pour le traitement d'une demande et l'exécution du partage des gains admissibles non ajustés ou des gains non ajustés ouvrant droit à pension (art. 177.1 et 211 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et art. 108 de la *Loi sur le régime de pensions du Canada*)

Gouvernement du Canada pour le traitement des demandes de partage de la rente de retraite et des demandes de cession de la pension de retraite (art. 158.3 et 177.1 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et la *Loi sur le régime de pensions du Canada*)

Gouvernement du Canada pour lui permettre de tenir à jour son registre d'assurance sociale (données de naissance) et pour que la Régie tienne à jour son fichier du Régime de rentes du Québec (art. 213 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et art. 139(5) de la *Loi sur l'assurance-emploi*)

Ministère du Revenu pour la constitution et la tenue du Registre des cotisants (art. 34 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et art. 69.1 de la *Loi sur le ministère du Revenu*)

Régie de l'assurance maladie du Québec pour mettre à jour mutuellement certaines adresses et s'informer des décès (art. 214 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et art. 65 de la *Loi sur l'assurance maladie du Québec*)

Société de l'assurance automobile du Québec afin de procéder à l'intégration des prestations d'invalidité et de retraite (art. 105.1 et 139 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et art. 83.68 de la *Loi sur l'assurance automobile du Québec*)

Société de l'assurance automobile du Québec afin de procéder à des ajustements financiers à la suite de l'intégration des prestations d'invalidité (art. 105.1, 106.3 et 180.3 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et art. 83.28 de la *Loi sur l'assurance automobile du Québec*)

Pour l'administration de la *Loi sur les prestations familiales* ou du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants

Gouvernement du Canada afin de mettre à jour le fichier des prestations familiales pour la mise en paiement du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants (art. 1029.8.61.53 de la *Loi sur les impôts* et art. 122.64 (2) a) de la *Loi de l'impôt sur le revenu* (Canada))

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour la vérification du statut d'un débiteur de la Régie à l'aide sociale (art. 1029.8.61.36 et art. 1029.8.61.49 de la *Loi sur les impôts*)

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour la certification de certains documents requis pour l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants

Ministère du Revenu aux fins de l'administration du régime de prestations familiales (art. 34 de la *Loi sur les prestations familiales* et art. 69 et 69.1 de la *Loi sur le ministère du Revenu*)

Ministère du Revenu aux fins de l'administration du régime de crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants (art. 69 et 69.1 de la *Loi sur le ministère du Revenu*)

Ministère du Revenu pour l'affectation des remboursements fiscaux aux dettes dues en vertu de la *Loi sur les prestations familiales* (art. 30 et 34 de la *Loi sur les prestations familiales* et art. 31, 69, 69.1 et 71.4 de la *Loi sur le ministère du Revenu*)

Ministère du Revenu pour permettre le recouvrement d'un montant dû au titre d'un paiement de Soutien aux enfants reçu sans droit (art. 1029.8.61.38 et art. 1029.8.61.49 de la *Loi sur les impôts*)

Régie de l'assurance maladie du Québec pour mettre à jour mutuellement certaines adresses et s'informer des décès (art. 33 de la *Loi sur les prestations familiales* et art. 65 de la *Loi sur l'assurance maladie du Québec*)

Pour l'administration des deux lois

Directeur de l'état civil pour être informé des nouvelles inscriptions au registre de l'état civil et obtenir des attestations relatives aux actes de l'état civil (art. 214 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et art. 33 de la *Loi sur les prestations familiales*)

Centres jeunesse (32 ententes) afin de coordonner les contributions financières demandées par le centre et le paiement du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants par la Régie ou le paiement des rentes du Régime de rentes du Québec (deux ententes avec chacun des 16 centres jeunesse du Québec) (art. 175 et 214 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et art. 1029.8.61.53 de la *Loi sur les impôts*)

Pour l'application d'autres lois ou l'administration de programmes confiée à des ministères ou d'autres organismes

Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances afin de lui permettre de procéder à l'intégration des prestations d'invalidité (diverses lois sur des régimes de retraite)

Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances pour lui permettre de retracer des participants, des bénéficiaires, des conjoints survivants ou des héritiers légaux afin de procéder au versement ou au remboursement de cotisations (diverses lois sur des régimes de retraite)

Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances pour lui permettre d'obtenir de la Régie les renseignements sur des cotisants afin de leur accorder les bénéfices de leur régime de retraite et sur le traitement des rapports annuels des employeurs (diverses lois sur des régimes de retraite)

Commission de la construction du Québec pour lui permettre d'harmoniser l'administration des régimes d'avantages sociaux dans l'industrie de la construction et de verser les bénéfices prévus par ces régimes (art. 4 de la *Loi sur les relations de travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction*)

Conseil du trésor pour lui permettre de procéder à l'intégration des rentes de conjoint survivant d'un membre du personnel cadre des secteurs public et parapublic (art. 214 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*)

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour l'affectation de l'allocation familiale au remboursement de l'aide conditionnelle (art. 98 et 102 de la *Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale*)

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour s'assurer de la couverture des besoins essentiels des enfants de familles prestataires de la sécurité du revenu qui ne recevraient pas le montant maximal d'allocation (art. 27 et 98 de la *Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale*)

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour la gestion de l'aide conditionnelle aux prestataires d'une rente (art. 35 de la *Loi sur la sécurité du revenu et art. 145 de la Loi sur le régime de rentes du Québec*)

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour lui permettre de recevoir des renseignements sur les clients communs au regard des montants de rente (art. 98 et 102 de la *Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale* et art. 145 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*)

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour le remboursement par la Régie de l'aide sociale dans certains cas (art. 229 à 231 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*)

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour lui permettre de mettre à jour des renseignements d'identité sur des clients disparus (art. 98 de la *Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale* et art. 214 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*)

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour lui permettre d'identifier les prestataires du programme d'assistance-emploi qui sont admissibles à une rente d'invalidité (art. 41 et 98 de la *Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale* et art. 214 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*)

Ministère du Revenu afin de permettre la mise à jour du fichier « Identification du fichier des individus » (*Loi sur le ministère du Revenu*)

Ministère du Revenu pour l'application et l'exécution des lois dont l'administration lui est confiée (*Loi sur le ministère du Revenu*)

Régie de l'assurance maladie du Québec pour l'administration et l'application du programme de contribution des adultes hébergés (*Loi sur l'assurance maladie du Québec*)

Annexe 4

Le code d'éthique et de déontologie qui s'applique aux administrateurs

Préambule

La Régie a pour mission de veiller à la sécurité financière des Québécoises et Québécois et de leur famille, à diverses étapes de leur vie. Ce rôle découle des mandats d'administration que lui confient la *Loi sur le régime de rentes du Québec*, la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite* ainsi que la *Loi sur les impôts* concernant le crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants.

L'exercice de cette mission exige de ses administrateurs qu'ils adhèrent aux valeurs de gestion qu'elle s'est données et qu'ils s'engagent à en favoriser le respect. À titre d'administrateurs publics, leur action doit de plus être guidée par des principes d'éthique et des règles de déontologie propres à assurer et à préserver la confiance des citoyens envers la Régie et envers l'administration publique.

I. – Dispositions générales

Section 1 – Définitions

1.1. Dans le présent code d'éthique, à moins que le contexte n'indique un sens différent, les termes ou expressions suivantes signifient ceci :

- « Administrateur » : un membre du conseil d'administration de la Régie. Pour les fins du code, sont également considérés comme des administrateurs, les vice-présidents, suivant la définition mentionnée au *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics* (c.M-30, r.0.1).
- « Conflit d'intérêts » : toute situation réelle, apparente, potentielle ou éventuelle, dans laquelle un administrateur pourrait être enclin à favoriser son intérêt personnel ou celui d'une personne liée au détriment d'une autre personne.
- « Conseil » : le conseil d'administration de la Régie.
- « Comité du conseil d'administration » : comité créé par le conseil d'administration et composé de certains de ses membres.
- « Membre du conseil d'administration » : personne nommée par le gouvernement au conseil d'administration de la Régie, y compris le président de la Régie qui siège d'office au conseil d'administration.
- « Régie » : la Régie des rentes du Québec.
- « Personne liée » : des particuliers unis par les liens du sang, de l'adoption, du mariage ou qui vivent maritalement depuis au moins un (1) an, de même que toute corporation, société ou autre entité dans laquelle l'administrateur ou ses proches détiennent un intérêt déterminant.

Section 2 – Champ d'application et interprétation

2.1. Les dispositions du présent code d'éthique s'appliquent aux administrateurs de la Régie.

2.2. Le code d'éthique n'est pas un substitut à toutes dispositions législatives, réglementaires, ou déontologiques applicables aux administrateurs de la Régie, y compris celles prévues dans la *Loi sur la transparence et l'éthique en matière de lobbyisme, (L.R.Q., c.T-11.011)* et le *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics*, (c.M-30, r.0.1), notamment à ses articles 20 à 33 pour les règles particulières concernant l'exercice d'activités politiques par le président de la Régie ou les vice-présidents et celles gouvernant leur rémunération.

En cas de divergence, l'administrateur de la Régie doit se soumettre aux dispositions les plus exigeantes. De plus, en cas de doute, il doit agir dans l'esprit des principes énoncés par les dispositions.

2.3. Le code d'éthique n'exclut d'aucune façon l'élaboration de directives ou de règles additionnelles relatives à certains secteurs d'activité ou à certaines situations plus spécifiques.

II. – Principes fondamentaux

Section 1 – Devoirs de gestion

1.1. L'administrateur doit agir avec prudence et réserve dans l'exécution de ses fonctions et faire preuve de responsabilité à titre de gestionnaire.

1.1.1. L'administrateur doit faire preuve de prudence, de rigueur et d'indépendance, dans le meilleur intérêt de la Régie.

1.1.2. La conduite d'un administrateur doit être empreinte d'objectivité.

1.2.3. L'administrateur doit agir dans les limites de son mandat.

1.2.4. L'administrateur doit agir de façon courtoise et maintenir des relations empreintes de bonne foi, de manière à préserver la confiance et la considération que requiert sa fonction.

1.2.5 L'administrateur ne peut participer de quelque manière que ce soit à des opérations illicites.

1.2.6. L'administrateur doit, dans l'exercice de ses fonctions et de ses responsabilités, prendre ses décisions indépendamment de toute considération politique partisane. De plus, il doit faire preuve de réserve dans la manifestation publique de ses opinions dans les matières qui touchent directement aux activités de la Régie et à l'égard desquelles le conseil d'administration a été impliqué.

1.2. L'administrateur doit agir avec honnêteté, loyauté et solidarité.

1.2.1. L'administrateur doit agir avec indépendance, intégrité et impartialité, dans le meilleur intérêt de la Régie.

1.2.2. L'administrateur doit participer activement à l'élaboration et à la mise en œuvre des orientations générales de la Régie, ce qui ne constitue en rien la négation de son droit à la dissidence.

1.2.3. L'administrateur doit être loyal et intègre envers ses collègues et faire preuve d'honnêteté dans ses rapports avec eux.

1.2.4. L'administrateur doit dissocier de l'exercice de ses fonctions la promotion et l'exercice de ses activités professionnelles ou d'affaires, sauf le président et les vice-présidents, qui sont à l'emploi exclusif de la Régie.

1.3. L'administrateur doit agir avec compétence, diligence et efficacité.

1.3.1. L'administrateur doit mettre à profit sa compétence et ses habiletés en faisant preuve de diligence et d'efficacité dans l'exécution de son mandat. Il doit de plus faire preuve d'un jugement professionnel indépendant.

1.3.2. L'administrateur est responsable et imputable de tous ses actes faits dans l'exercice de ses fonctions.

1.3.3. L'administrateur doit prendre des décisions éclairées en tenant compte, le cas échéant, des expertises nécessaires et en prenant en considération les dossiers dans leur globalité.

1.3.4. Tout membre du conseil d'administration doit participer activement aux travaux du conseil et faire preuve d'assiduité. Il doit également faire preuve d'assiduité lorsqu'il participe aux comités du conseil.

1.3.5. L'administrateur doit faire preuve de discernement dans les orientations et les choix qu'il privilégie.

1.4. L'administrateur doit agir selon les règles de confidentialité.

1.4.1. L'administrateur doit respecter le caractère confidentiel de tout renseignement qui est porté à sa connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de ses fonctions.

Le premier alinéa n'a pas pour objet de restreindre les communications nécessaires entre les membres du conseil d'administration.

1.4.2. L'administrateur doit s'abstenir de tenir des conversations indiscrètes au sujet de tout renseignement qui est porté à sa connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de ses fonctions.

1.4.3. L'administrateur doit éviter de communiquer tout renseignement qui est porté à sa connaissance dans l'exercice de ses fonctions à toute personne qui n'y aurait normalement pas accès.

1.4.4. L'administrateur doit prendre les mesures de sécurité appropriées afin de respecter la confidentialité des renseignements qui sont portés à sa connaissance dans l'exercice de ses fonctions.

1.4.5. L'administrateur ne doit pas faire usage de renseignements qui sont portés à sa connaissance dans l'exercice de ses fonctions en vue d'obtenir un avantage direct ou indirect, actuel ou éventuel, pour lui-même ou pour une personne liée.

Section 2 – Conflits d'intérêts

2.1. Dispositions générales.

2.1.1. L'administrateur doit sauvegarder en tout temps un haut standard d'indépendance et éviter toute situation où il peut trouver un avantage personnel, direct ou indirect, actuel ou éventuel, susceptible de porter atteinte à son indépendance, son intégrité ou son impartialité.

2.1.2. L'administrateur doit prévenir tout conflit d'intérêts ou toute apparence de conflit d'intérêts et éviter de se placer dans une situation telle qu'il ne peut remplir ultimement ses fonctions.

2.1.3. L'administrateur doit éviter toute situation pouvant compromettre sa capacité d'exercer ses fonctions de façon impartiale, objective, rigoureuse et indépendante.

2.1.4. Tout membre du conseil d'administration doit éviter de s'ingérer dans le fonctionnement interne de la Régie. Cette disposition ne limite en rien les responsabilités du président-directeur général prévues en vertu de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*.

2.1.5. L'administrateur ne peut confondre les biens de la Régie avec les siens; il ne peut utiliser, à son profit ou au profit d'une personne liée, les biens de la Régie.

2.1.6. L'administrateur ne peut utiliser à des fins personnelles ou au bénéfice d'une personne liée des services ou des informations qui appartiennent à la Régie.

2.1.7. L'administrateur ne peut exercer ses fonctions dans son propre intérêt ni dans celui d'une personne liée.

2.1.8. L'administrateur ne doit pas accepter un avantage actuel ou éventuel de qui que ce soit alors qu'il sait, qu'il est évident ou qu'il est raisonnable pour un administrateur que cet avantage actuel ou éventuel lui est consenti dans le but d'influencer sa décision.

2.1.9. L'administrateur ne peut prendre d'engagement à l'égard de tiers ou d'une personne liée ni leur accorder aucune garantie relativement au vote qu'il peut être appelé à donner ou à quelque décision que ce soit que le conseil d'administration peut être appelé à prendre.

2.1.10. L'administrateur doit éviter toute situation où il serait en conflit d'intérêts. Sans restreindre la généralité de ce qui précède, l'administrateur :

- est en conflit d'intérêts lorsque les intérêts en présence sont tels qu'il peut être porté à préférer certains d'entre eux au détriment de la Régie ou que son jugement et sa loyauté peuvent en être défavorablement affectés;
- n'est pas indépendant pour un acte donné, s'il y trouve un avantage personnel direct ou indirect, actuel ou éventuel, ou encore un avantage en faveur d'une personne liée, le tout tel que prévu à l'article 2.1.1.

2.2. Mesures de prévention.

2.2.1. L'administrateur doit déposer au secrétaire de la Régie une déclaration écrite mentionnant l'existence de tout intérêt direct ou indirect que lui ou une personne liée peut avoir avec la Régie et susceptible de le mettre en conflit d'intérêts.

Il doit produire telle déclaration annuellement.

2.2.2. Le président-directeur général et les vice-présidents ne peuvent, sous peine de révocation, avoir un intérêt direct ou indirect dans une corporation, une société ou toute autre entité mettant en conflit leur intérêt personnel et celui de la Régie. Toutefois, cette révocation n'a pas lieu si un tel intérêt leur échoit par succession ou donation, pourvu qu'ils y renoncent ou en disposent avec diligence.

Tout autre administrateur, qui a un intérêt direct ou indirect dans une corporation, une société ou toute autre entité qui met en conflit son intérêt personnel et celui de la Régie doit, sous peine de révocation, dénoncer par écrit cet intérêt au président du conseil d'administration et, le cas échéant, s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur la corporation, la société ou l'entité dans laquelle il a cet intérêt. Il doit en outre se retirer de la séance pour la durée des délibérations et du vote relatifs à cette question.

2.3. L'administrateur doit agir avec désintéressement.

2.3.1. L'administrateur ne doit pas solliciter, accepter ou exiger pour son intérêt, directement ou indirectement, actuel ou éventuel, ou pour l'intérêt d'une personne liée, un cadeau, une marque d'hospitalité ou tout autre avantage ou considération de nature à compromettre son indépendance, son intégrité ou son impartialité; tel est le cas d'un cadeau, d'une marque d'hospitalité, d'un avantage ou d'une considération autres que ceux d'usage et d'une valeur modeste.

2.3.2. L'administrateur ne doit pas verser, offrir de verser ou s'engager à offrir à une personne, un cadeau, une marque d'hospitalité, ou tout autre avantage ou considération de nature à compromettre son indépendance, son intégrité ou son impartialité.

2.3.3. L'administrateur est redevable envers l'État de la valeur de tout avantage que lui ou une personne liée a reçu en violation des règles du code d'éthique.

Section 3 – L'après-mandat

3.1. L'administrateur doit, après l'expiration de son mandat, respecter la confidentialité et s'abstenir de divulguer tout renseignement, toute information, tout débat, tout échange et toute discussion auxquels le public n'a pas accès et dont il a eu connaissance dans l'exercice de ses fonctions à la Régie.

3.2. Les membres du conseil d'administration, sauf le président, doivent remettre au secrétaire du conseil d'administration tout document ayant conservé son caractère confidentiel au moment de la cessation de leurs fonctions. Les autres administrateurs ne doivent pas emporter ces documents.

3.3. L'administrateur, dans l'année qui suit l'expiration de son mandat, ne peut agir en son nom ou au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle la Régie est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.

De même, l'administrateur doit s'abstenir de donner des conseils fondés sur des informations non disponibles au public concernant la Régie ou une autre corporation, société ou entité avec laquelle il avait des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.

3.4. L'administrateur qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantage indu de ses fonctions antérieures au service de la Régie.

Section 4 – Responsabilités et sanctions

4.1. Le respect du code d'éthique fait partie intégrante des devoirs et des obligations des administrateurs.

4.2. Le président-directeur général de la Régie doit s'assurer du respect et de l'application du code d'éthique.

4.3. L'administrateur qui contrevient à l'une des dispositions du présent code d'éthique s'expose aux sanctions prévues au *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics*, suivant la procédure établie audit Règlement.

Cette version a été adoptée par le conseil d'administration le 19 mai 2005.

Comment nous joindre

Par Internet

En tout temps

www.rrq.gouv.qc.ca

NetRégie
Services en ligne

Par téléphone

Du lundi au vendredi de 8 h à 17 h

Régime de rentes du Québec et renseignements généraux

Région de Québec :	**418 643-5185**
Région de Montréal :	**514 873-2433**
Sans frais :	**1 800 463-5185**

Soutien aux enfants

Région de Québec :	**418 643-3381**
Région de Montréal :	**514 864-3873**
Sans frais :	**1 800 667-9625**

En tout temps, vous pouvez utiliser notre service automatisé de renseignements en composant les numéros ci-dessus.

Régimes complémentaires de retraite

Du lundi au vendredi
de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30

Un seul numéro :	**418 643-8282**

Par téléscripteur

Du lundi au vendredi de 8 h à 17 h

Personnes sourdes ou malentendantes

Sans frais :	**1 800 603-3540**

Par la poste

Régie des rentes du Québec
Case postale 5200
Québec (Québec) G1K 7S9

En personne

Du lundi au vendredi

Dans certaines circonstances, il est possible de rencontrer un employé de la Régie. Téléphonez-nous pour obtenir plus de renseignements.

www.rrq.gouv.qc.ca

Régie des rentes
Québec

003-RBQ-2007-06